INCLUZIUNE FINANCIARĂ PRIN ECONOMIA SOCIALĂ

IES
Institutul de Economie Socială

Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
Incluziune financiară prin economia socială / coord.: Cristina Barna, Ancuța Vameșu. - București : Wolters Kluwer, 2015
ISBN 978-606-677-015-6

I. Barna, Cristina (coord.)
II. Vameșu, Ancuța (coord.)

336

© Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile, Uniunea Națională a Caselor de Ajutor Reciproc din România
Orice reproducere integrală sau parțială a acestui material, indiferent de mijloacele tehnice utilizate, fără acordul scris al FDSC și UNCARS, este interzisă.

Colectiv de autori:
Coordonatori Cristina Barna și Ancuța Vameșu

Autori și colaboratori
Economia socială și incluziunea socială
- Secțiunile 1, 2, 3 și 4 - ***Ancuța Vameșu*** (IES - FDSC) și ***Cristina Barna*** (IES-FDSC),

Accesul la servicii financiare în rândul celor interesați de serviciile caselor de ajutor reciproc din România **– *Irina Opincaru***

Elaborarea și editarea studiilor de caz: ***Dr. Paul A Jones*** (Faculty of Education, Health and Community Liverpool John Moores University), ***Ancuța Vameșu*** (IES - FDSC), ***Irina Sînziana Opincaru*** (IES - FDSC) și ***Stelian Minoiu*** (UNCARSR).
Traducere studii de caz Marea Britanie: Andreea Ciocan și Dalisa Strugariu

Publicația a fost elaborată în cadrul proiectului ***ICAR Incluziune prin microcredit și Ajutor Reciproc – strategie sustenabilă a economiei sociale pentru ocupare și creare de întreprinderi sociale*** Cod Contract: **POSDRU/173/6.1/S/148102**

Mulțumirile noastre pentru sprijin se îndreaptă către toate organizațiile considerate exemple de bună practică în cadrul proiectului ICAR, după cum urmează:
Romania
- CAR Învățământ Târgoviște
- CAR Tractorul Brașov
- Asociația CARP Omenia
- Banca Cooperatistă Jiul Târgu Jiu
- CAR Solidaritatea Brăila

Marea Britanie
- Cooperative and Community Finance
- Scotcash Credit Union
- No. 1 Copperpot Credit Union Ltd
- LodgeLane and District Credit Union (Liverpool) Ltd
- Manchester Credit Union Ltd

Mulțumim, de asemenea, lui Stelian Minoiu – Director Supraveghere UNCARSR, pentru sprijinul acordat și discuțiile valoroase avute pe tot parcusul elaborării lucrării și Simonei Mischie – Credit Coop pentru sprijinul acordat în realizarea bunei practici la Banca Cooperatistă Jiul.

CUPRINS

1. Ce este întreprinderea socială? 5

2. Economia socială şi actorii săi 8

3. Excluziunea financiară şi dimensiunea ei 11
1. Banii – forme şi principii 11
2. Instituțiile financiare. Îndatorare şi supra-îndatorare 14
3. Ce este excluziunea financiară? 18
4. Consecințele excluziunii financiare 24
5. Care este dimensiunea excluziunii financiare în România? 27

4. Incluziunea financiară şi rolul organizațiilor de economie socială 30
1. Incluziunea financiară: ce aspecte trebuie considerate? 30
2. Cum se măsoară incluziunea financiară? 31
3. Cum se construieşte un sistem financiar incluziv şi rolul microfinanțării 33
4. De ce au apărut organizațiile de economie socială pe piața financiară? Rolul și locul lor. 36

5. Accesul la servicii financiare în rândul celor interesați de serviciile caselor de ajutor reciproc din România 45
I. Notă metodologică 45
II. Persoane intervievate 46
III. Situația financiară și obiceiuri de economisire și împrumut 47
IV. Cunoștințe cu privire la CAR și motivația de a deveni membru 57
V. Concluzii și recomandări 58

6. Bune practici ale Caselor de Ajutor Reciproc din România 61
1. C.A.R. SOLIDARITATEA BRĂILA 61
2. C.A.R. TRACTORUL BRASOV I.F.N. 69
3. CAR ÎNVĂȚĂMÂNT TÂRGOVIŞTE IFN 75
4. Asociația C.A.R.P. „Omenia” București 83
5. Banca Cooperatistă Jiul Târgu Jiu 90

7. Bune practici ale uniunilor de credit și ale organizațiilor de microfinanțare din Marea Britanie 98
1. Scotcash 98
2. Uniunea de Credit din Manchester 106
3. Uniunea de Credit a regiunii Lodge Lane (Liverpool) 121
4. Uniunea de Credit No1 CopperPot Ltd 136
5. Co-operative & Community Finance 150

1. CE ESTE ÎNTREPRINDEREA SOCIALĂ?

Întreprinderile sociale apar și se dezvoltă ca răspuns la o nevoie socială sau economică (lipsa unui loc de muncă, lipsa unei piețe de desfacere, lipsa accesului la credite etc.) a celor care o fondează, nevoi cărora celelalte sectoare ale vieții economice (sectorul public și sectorul economic de piață) nu reușesc să le răspundă. Această lipsă a unui răspuns corespunzător din partea lor este cunoscută și sub numele de „eșec": eșecul guvernelor, eșecul pieței (sectorului comercial) și eșecul contractelor existente în piață la un moment dat (insatisfacția clienților cu oferta acestora calitate, preț, adecvare la nevoi). Întreprinderea socială poate umple golul lăsat de celelalte sectoare identificând o oportunitate de piață în căutarea unui răspuns la o nevoie socială.

Întreprinderile sociale sunt de cele mai multe ori mijlocul prin care membrii urmăresc rezolvarea problemelor lor în principal economice prin ajutor reciproc sau cooperare, având astfel un scop social.

Întreprinderile sociale sunt constituite de grupuri de persoane fizice în jurul unui interes comun principal cum ar fi:

- pentru economisire, investiții și împrumut se pot constitui ca și case de ajutor reciproc sau cooperative de credit,
- pentru valorificarea muncii (în sens larg orice întreprindere deținută de cei care lucrează în ea este o întreprindere socială) sau producției proprii ca și cooperativele meșteșugărești, pescărești sau de valorificare,
- pentru valorificarea în comun a unei proprietăți individuale sau colective ca și asociațiile de proprietari de păduri (proprietari individuali) sau obști (proprietari în indiviziune) sau de locatari,
- pentru aprovizionarea ca și consumatori cu bunuri de un anumit tip (natural, ecologice) ca și asociațiile pentru agricultura țărănească, sau
- pentru aprovizionarea la prețuri convenabile cu bunuri ca și cooperativele de consum sau servicii (microhidrocentrale comunitare sau societăți de transport în comun comunitar, sau organizații ale utilizatorilor de irigații).

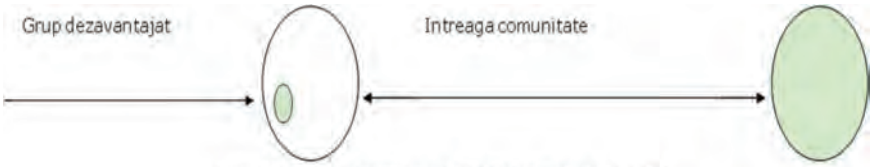
Aceste întreprinderi se finanțează de obicei integral din operațiunile comerciale pe care le derulează. Toate aceste întreprinderi pot înflori cu precădere în mediul rural.

Caracteristici principale

Caracteristic întreprinderii sociale este dualitatea obiectivelor sale: obiective sociale (crearea de valoare socială) și obiective economice (crearea de valoare economică).

Stabilirea scopului social al unei întreprinderi sociale presupune să răspundem la următoarele trei întrebări:

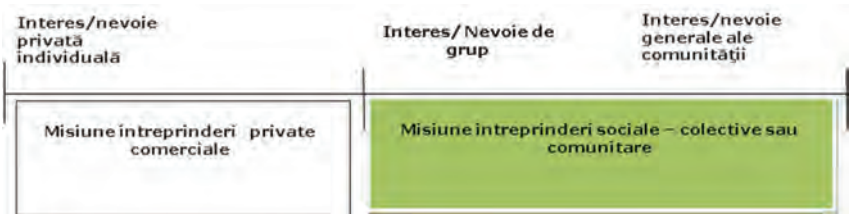
1. PENTRU CINE lucrează o întreprindere socială?



Sursa: Planificare strategică pentru dezvoltarea întreprinderilor sociale
Manual de instruire Nicole Rață Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală 2010

Subliniem **caracterul colectiv al misiunii unei întreprinderi sociale**, în opoziție cu interesul individual, privat: de la satisfacerea nevoilor/intereselor unui grup defavorizat până la nevoile/interesele generale ale întregii comunități.

2. DE CE, care este nevoia socială căreia i se adresează întreprinderea socială?


Interes/nevoie privată individuală
Interes/ Nevoie de grup
Interes/nevoie generale ale comunității
Misiune întreprinderi private comerciale
Misiune întreprinderi sociale – colective sau comunitare

Sursa *Planificerea stategică pentru dezvoltarea întreprinderilor sociale.*
Manual de instruire. Nicole Rață. Fundația Parteneri pentru Dezvoltare Locală 2010

3. CUM lucrează o întreprindere socială?

Întreprinderea socială are un **mod democratic de conducere și organizare** care asigură:

- distribuirea echitabilă a puterii și resurselor între membrii organizației;
- aplicarea unor norme de comportament care respectă drepturile omului, promovează încrederea și cooperarea, transparența și integritatea.

O **definiție** recentă a întreprinderii sociale a fost propusă în Social Business Initiative of the European Commission, COM (2011): *„o întreprindere socială este un operator în economia socială al cărui principal obiectiv este mai degrabă să aibă impact social decât să aducă profit proprietarilor sau acționarilor. Operează prin furnizarea de bunuri și servicii pentru piață într-o manieră antreprenorială și inovativă și își utilizează profiturile în principal pentru a-și atinge obiectivele sociale. Este condusă în mod responsabil și deschis și, în special, implică angajații, consumatorii și stakeholderii afectați de activitățile sale economice."*

Conform Rețelei Europene de Cercetare EMES, **trăsăturile întreprinderii sociale** pot fi divizate în două categorii:

1. trăsături care definesc natura economică și antreprenorială a întreprinderii sociale - activitate continuă de producere a bunurilor și/sau furnizare de servicii, grad ridicat de autonomie, nivel semnificativ de risc economic, un minim de angajați plătiți;

2. trăsături care definesc dimensiunea sa socială - inițiativa lansată de un grup de cetățeni, puterea de luare a deciziilor nu se bazează pe aportul de capital, natură participativă -

implicarea persoanelor afectate de activitate, limitarea distribuției profitului, scopul explicit de beneficiul al comunității).

Întreprinderile sociale apar și au o rațiune reală de existență în următoarele condiții:

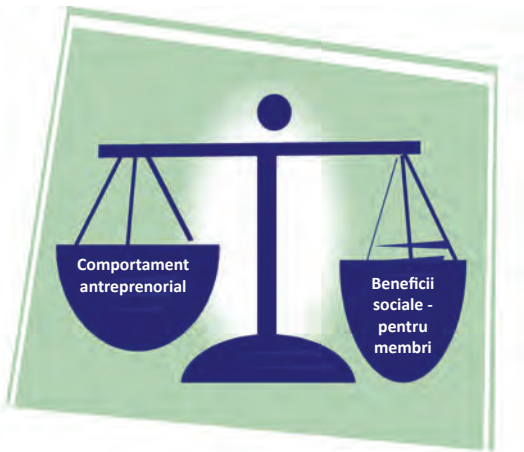
- există o **problemă** sau niște **constrângeri** care nu pot fi rezolvate individual. Numai un grup de persoane motivate care au aceeași problemă sau împărtășesc aceeași preocupare pot rezolva respectiva problemă. Întreprinderea socială are deci un caracter colectiv, spre deosebire de întreprinderile individuale, și are un caracter social - de răspuns la o problemă comună.
- **nu există o alternativă** – în multe din cazurile despre care vom vorbi grupurile care constituie o întreprindere socială nu au o alternativă pentru a rezolva problema decât singuri, prin ajutor reciproc.
- **avantajele de a fi membru** (accesul la bunuri, împrumuturi, servicii și piețe, alte facilități necesare) **sunt mai mari decât contribuțiile** așteptate din partea membrilor (de ex. contribuția - cotizația în bani, timp, teren, echipamente etc.).
- există cel puțin o persoană în cadrul grupului care are calitățile de conducere – **lider** și spiritul de inițiativă necesar. Este esențial pentru succesul întreprinderii ca această persoană să fie „de încredere", o persoană pe care „se poate conta" și cu oarecare carismă.
- grupul nu este constrâns în niciun fel - politic sau legal - în alegerea conducerii, în deciziile pe care le vor lua cu privire la modul în care își vor vinde bunurile sau serviciile sau modalitatea de a distribui surplusurile - excedentul. Cu alte cuvinte **grupul va avea autonomie de decizie** în alegerea formei și structurii întreprinderii și a strategiei sale de acțiune.

De reținut!

Succesul întreprinderii sociale:

– ***Beneficii sociale*** - răspunde nevoilor membrilor.
Beneficiile pentru membri asigură participarea acestora, efortul acestora exprimat prin dorința de a lăsa beneficiile individuale imediate pentru cele organizaționale pe termen mediu sau lung. Lipsa de participare erodează încrederea membrilor care este unul din capitalurile de bază ale întreprinderii.

– ***Comportamentul antreprenorial*** - a identifica și a urmări în permanență noi oportunități de afaceri pentru întreprindere.



2. ECONOMIA SOCIALĂ ȘI ACTORII SĂI

Pornind de la realitatea întreprinderii sociale descrisă anterior, se conturează totodată și o schimbare de paradigmă la nivel macroeconomic, putând vorbi în prezent de un nou tip de economie - economia socială, o „economie bazată pe oameni", și un nou tip de antreprenoriat - antreprenoriatul social.

Conform Legii Economiei Sociale, art. 2:

Economia socială reprezintă ansamblul activităților organizate independent de sectorul public, al căror scop este să servească interesul general, interesele unei colectivități sau interesele personale nepatrimoniale, prin creșterea gradului de ocupare a persoanelor aparținând grupului vulnerabil și/sau producerea și furnizarea de bunuri, prestarea de servicii și/sau execuția de lucrări.

Economia socială are la bază inițiativa privată, voluntară și solidară, cu un grad ridicat de autonomie și responsabilitate, precum și distribuirea limitată a profitului către asociați.

A se consulta: http://www.senat.ro/Legis/PDF/2014/14L014FG.pdf.

În art. 3 al aceleiași legi sunt enunțate **principiile economiei sociale**:

— prioritate acordată individului și obiectivelor sociale față de creșterea profitului;
— solidaritate și responsabilitate colectivă;
— convergența dintre interesele membrilor asociați și interesul general și/sau interesele unei colectivități;
— control democratic al membrilor, exercitat asupra activităților desfășurate;
— caracterul voluntar și liber al asocierii în formele de organizare specifice domeniului economiei sociale;
— autonomia de gestiune și independența față de autoritățile publice;
— alocarea a celei mai mari părți a profitului/excedentului financiar pentru atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă și furnizare de servicii membrilor în conformitate cu interesul general.

În România, *din punct de vedere al formelor juridice ale organizațiilor*, **economia socială** este alcătuită din **asociații, fundații, cooperative, case de ajutor reciproc, și societăți comerciale deținute de organizații de economie socială**.

Asociațiile și fundațiile (cunoscute și sub denumirea umbrelă de ONG) sunt organizații private, formale, voluntare și autonome, înființate conform Ordonanței nr. 26 din 2000, cu modificările și completările ulterioare, și desfășoară activități în interes general sau în interesul unor colectivități locale ori, după caz, în interesul personal nepatrimonial al membrilor.

Asociațiile și fundațiile pot desfășura orice alte activități economice directe, dacă acestea au caracter accesoriu și sunt în strânsă legătură cu scopul principal al persoanei juridice.

Asociațiile și fundațiile care derulează activitate economică se încadrează implicit în categoria întreprinderilor sociale.

Cooperativele sunt asociații de persoane ce urmăresc îndeplinirea unor scopuri comune ale membrilor, în special de natură economică, dar și socială și culturală. Sunt deținute în comun și controlate democratic de către membrii, în conformitate cu principiile cooperatiste. Astăzi, cooperativele iau diferite forme și operează în toate sectoarele economiei. În general, o cooperativă este înființată de către un grup de oameni care împărtășesc o nevoie comună, fie că sunt consumatori, producători sau lucrători. În România, cele mai frecvente forme cooperatiste sunt *cooperativele meșteșugărești, de consum, agricole și de credit*. Cele mai frecvente sunt cooperativele de gradul 1, dar există și cooperative de gradul 2 și uniuni de cooperative.

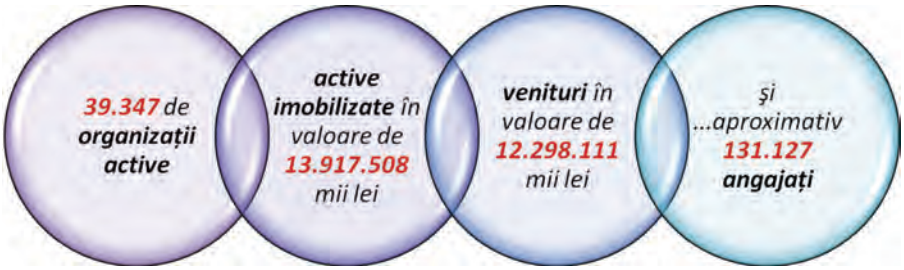
Casele de ajutor reciproc *(CAR)* se împart în două mari categorii: **Case de Ajutor Reciproc ale Salariaților** (CARS, înființate conform Legii nr. 122/1996) și **Case de Ajutor Reciproc ale Pensionarilor** (CARP, înființate conform Legii nr. 540/2002). CAR pot fi considerate că fac parte din categoria *societăților mutuale de economisire* sau a *uniunilor de credit*, având rolul principal de a strânge fonduri de la membri în „fondul social" și de a oferi împrumuturi cu dobândă avantajoasă membrilor (uneori și ajutorare în situații deosebite - susținerea cheltuielilor de înmormântare etc.), contribuind astfel la obiectivul european de prevenire a excluziunii sociale. CAR sunt încadrate în categoria instituțiilor financiare nebancare și sunt înregistrate în Registrul de evidență al instituțiilor financiare nebancare al Băncii Naționale a României, alături de casele de amanet și de alte entități fără scop patrimonial din acest domeniu. Nu sunt instituții de credit.

Grupurile de afaceri de economie socială cu o frecvență de înființare din ce în ce mai mare la nivel european, se pot constitui din una sau mai multe organizații de economie socială. La nivel european, un grup este considerat ca fiind grup de afacere de economie socială dacă întreprinderea sau coaliția de întreprinderi care conduce și controlează procesele de luare a deciziei în grup și beneficiază de activitățile sale este o organizație de economie socială, indiferent de forma legală pe care o adoptă grupul[1]. În Uniunea Europeană există astfel de grupuri de economie socială în agricultură și alimentație, industrie, distribuție și retail, servicii welfare și alte activități. În România grupurile de afaceri de economie socială se regăsesc sub forma ***societăților comerciale deținute de organizațiile de economie socială.***

> *„Banii, spune proverbul, fac alți bani. Dacă ai puțini, este posibil să faci mai mulți. Cea mai mare dificultate este să îi obții pe aceia puțini."*
>
> Adam Smith

[1] Centre Internationale de Recherches et de l´Information sur l´Économie Sociale et Coopérative (CIRIEC), December 2006, José Barea, José Luis Monzón, „Manual of drawing up the satellite accounts of companies in the social economy: co-operatives and mutual societies", p. 49 (citat din Barna C., Atlasul Economiei Sociale, IES - FDSC 2014).

Dimensiunea sectorului economiei sociale în anul 2012


39.347 de organizații active
active imobilizate în valoare de 13.917.508 mii lei
venituri în valoare de 12.298.111 mii lei
și ...aproximativ 131.127 angajați

Sursa datelor: Barna C., *Atlasul Economiei Sociale ediție 2014*, IES - FDSC

3. EXCLUZIUNEA FINANCIARĂ ȘI DIMENSIUNEA EI

1. Banii – forme și principii

În viața curentă, banii circulă și vin către noi în multe forme și moduri diferite.[1]

a. Numerar și bani electronici. Din ce în ce mai puțin folosit, numerarul rămâne însă principalul mijloc de plată în comunitățile rurale. Plățile cu cardul sunt însă din ce în ce mai frecvente și statul încurajează trecerea la mijloacele de plată electronice prin plata subvențiilor agricole și a pensiilor prin astfel de instrumente.

b. Conturi bancare – majoritatea dintre noi – 60% după statistici oficiale – deținem un astfel de cont, deși cel mai probabil majoritatea dintre noi îl sub-utilizează. Conturile pot fi curente sau de economii.

c. Case de ajutor reciproc sau cooperative de credit – mulți dintre noi suntem membri într-o casă de ajutor reciproc de salariați (aproape 1 milion de membri în România) sau de pensionari (1,5 milioane de membri în România). Mulți dintre noi, mai ales locuitorii din mediul rural sunt membri în cooperative de credit (650.000). Aceste instituții financiare sunt deținute de proprii membri care exercită un control democratic asupra conducerii lor. Casele de ajutor reciproc nu pot oferi conturi curente, ele fiind specializate în servicii de economisire și împrumut. Cooperativele de credit în schimb oferă și conturi curente și operațiuni aferente acestora.

d. Pensii, asigurări și investiții

În ciuda imaginii generale despre bursă ca un loc pentru investitori bogați, realitatea este că mulți dintre noi suntem investitori. Oricine are un cont bancar este, desigur, un tip de investitor. Dacă aveți o pensie privată – în prezent câteva milioane din salariații mai tineri au astfel de pensii în sistemul de pensii public pilonul II – aceasta, este aproape sigur investită în bursă. Același lucru este valabil și în cazul în care aveți asigurare.

De asemenea, mulți dintre noi dețin acțiuni în mod direct. Există o serie de puncte de vedere etice privitoare la piața de capital. Unii oameni resping toate aceste investiții ca pe o formă de jocuri de noroc. Alții fac distincție între speculațiile bursiere (investiții pe termen scurt pentru profit) și investițiile pe termen lung în întreprinderile în care ei cred.

e. Impozite, taxe și contribuții

Un procent din banii noștri merge în bugetul public din care se plătesc cheltuielile publice cum ar fi pensiile, serviciile sociale, asistența medicală, educație, infrastructură și forțele armate. Toată lumea este un contribuabil - chiar dacă nu plătește impozit pe venit, plătește Taxa

1 http://www.yourfaithyourfinance.org/

pe Valoare Adăugată pe majoritatea produselor cumpărate. În plus, salariații contribuie de asemenea la fondurile de asigurări sociale.

f. Active (Clădiri, terenuri, mașini ...)

Activele pe care le deținem, deși nu sunt bani lichizi în sensul strict, reprezintă alături de bani averea noastră totală. Orice bun poate fi transformat în bani. Această transformare a activelor în numerar se numește lichiditate. Trebuie însă considerat că nu întotdeauna activele au o lichiditate ridicată, nu se pot transforma ușor în bani (de exemplu, în perioada de criză piața imobiliară era blocată, uneori anumite bunuri au drept de proprietate nesigur fiind afectate de credit ipotecar etc.).

Indiferent de forma pe care o îmbracă, banii trebuie gestionați, iar o bună gestiune a banilor conduce la înmulțirea lor.

Cele 5 principii de gestionare și înmulțire a banilor sunt următoarele[1]**:**

1. Câștigă
2. Economisește și investește
3. Protejează
4. Cheltuiește
5. Împrumută

Principiul câștigului se referă în principal la suma prin care o persoană este remunerată pentru munca depusă. O persoană trebuie să cunoască toate detaliile pachetului salarial, inclusiv toate deducerile și reținerile, să își înțeleagă totodată beneficiile care rezultă din taxele și impozitele plătite din salariul brut.

Acțiuni care pot fi întreprinse: să se învețe toate detaliile pachetului salarial, inclusiv orice deducere; revizuirea taxelor - dacă este posibil, cunoașterea și aplicarea pentru beneficii la locul de muncă; să se investească în viitor - educație și training.

Peste 8 milioane de români dețin o adevărată avere de care nu s-au interesat niciodată: acțiunile listate la Bursa de Valori București.

Directorul general al Bursei de Valori Bucureşti: *„De fapt milioane din ei nici măcar nu știu că sunt acționari*!". Valoarea totală a acestor acțiuni este uriașă, de peste 350 de milioane de euro.

Cei peste 8 milioane de români au devenit acționari, la societățile listate la bursă, în urma procesului de privatizare în masă, inițiat de Guvernul Văcăroiu, în anul 1995. Atunci, toată populația adultă a primit, gratuit, cupoane nominative de privatizare, în valoare de 975.000 de lei vechi. Ulterior, oamenii au schimbat cupoanele în acțiuni, la fabricile și uzinele de stat. Mihai Chișu, broker: *„Cei 8 milioane au fost făcuți acționari, fără să li se explice ce înseamnă să fii acționar...* **Mircea Ursache, vicepreședinte al Autorității de Supraveghere Financiară:** *„Fără nicio educație financiară, nu au înțeles că aceste cupoane reprezintă titluri de valoare și care produc dividende*".

În ultimii 20 de ani, majoritatea românilor nu s-au mai interesat de soarta titlurilor de valoare. Cei mai mulți dintre acționari nu au știut că acestea au produs dividende de milioane de euro. Pe înțelesul tuturor, dividendele reprezintă bani pe care companiile îi acordă, anual, acționarilor, din profit. Potrivit legii, dacă timp de trei ani sumele nu sunt revendicate, acestea rămân în conturile societăților emitente. Așa se face că din neștiință, cei mai mulți dintre acționari nu au văzut niciun ban.

Sursa: Reportaj DigiTV Milionari doar pe hârtie

Principiul economisirii și investiției

Economisirea este un principiu cheie. Oamenii trebuie să își facă un obicei din a economisi, chiar și sume mici. Este important să se deschidă un cont la bancă sau un fond la o casă de ajutor reciproc, pentru ca economisirea să devină simplă și ușoară. Ulterior, economiile pot fi utilizate pentru obiectivele planificate în viață, sau pentru nevoi urgente neplanificate.

Acțiuni care pot fi întreprinse: oamenii trebuie să înceapă să economisească, să deprindă un obicei de a economisi, și de a se „plăti mai întâi pe ei"; să deschidă un cont la o bancă sau la un CAR, care se potrivește cel mai bine nevoilor lor; să monitorizeze economiile și investițiile, și ceea ce dețin; să își planifice obiective pe termen scurt și pe termen lung; să constituie un

1 http://www.mymoney.gov/

fond de economii de urgență pentru evenimente neașteptate; să consulte specialiști atunci când investesc sau în alte probleme financiare cheie; să economisească pentru perioada de pensie, educația copiilor și alte situații majore.

Sfaturi: Un mod simplu de a economisi este „să vă plătiți pe dvs. mai întâi". Aceasta înseamnă că la fiecare perioadă de plați, o persoană înainte de a fi tentată să cheltuie bani, să înceapă să pună o sumă de bani într-un cont de economii.

Principiul protecției înseamnă precauție cu privire la situația financiară. Accentuează importanța acumulării de economii pentru cazuri de urgență, și încheierea de asigurări. Trebuie ținut cont de gradul de îndatorare și de scorul de credit.

Acțiuni care se pot întreprinde: păstrarea înregistrărilor financiare în ordine, compararea extraselor de cont cu facturile și raportarea eventualelor discrepanțe sau orice pare suspicios, conștientizarea că la o anumită perioadă trebuie să vă actualizați datele personale la instituțiile financiare, ferirea de fraude - oferte prea bune ca să fie adevărate venite de străini sau companii necunoscute, alegerea de pachete de asigurare conform nevoilor dvs., inclusiv asigurări de sănătate.

Principiul cheltuirii

Conceptul fundamental al cheltuirii este elaborarea unui buget sau a unui plan pentru utilizarea înțeleaptă a banilor. Este utilă stabilirea de obiective financiare pe termen scurt și pe termen lung și gestionarea banilor astfel încât acestea să se poată atinge.

Acțiuni care pot fi întreprinse: un trai conform condiției dvs., acționarea ca un cumpărător inteligent care compară prețurile și calitatea, urmărirea obiceiurilor de cheltuire și dezvoltarea unui buget sau plan de cheltuieli, planificarea unor obiective financiare pe termen scurt și pe termen lung.

Sfaturi: O modalitate bună de control a cheltuielilor este stabilirea de sume maxime pe care planificați să le cheltuiți în fiecare săptămână sau în fiecare lună. Odată ce se stabilesc maximele, se corelează cu planul. Este de ajutor urmărirea cheltuielilor pe o perioadă de câteva săptămâni sau luni pentru deprinderea obiceiului. Oamenii trebuie să fie atenți să nu lase reducerile și cupoanele să îi convingă să cumpere ceva ce nu au nevoie și care nu este în planul de cumpărături. Când se planifică o cumpărătură mare, trebuie alocat un timp pentru compararea magazinelor și verificarea prețurilor la mai multe magazine.

Principiul împrumutului

Uneori este nevoie de contractarea unui împrumut pentru cumpărături sau investiții majore cum sunt educația, o mașină, o casă, sau pur și simplu pentru a face față unor cheltuieli neașteptate. Posibilitatea de a lua un împrumut depinde în general de istoria de creditare a persoanei, care la rândul ei depinde fundamental de urmărirea respectării scadențelor pentru plățile ratelor împrumuturilor din trecut și de plata facturilor curente la timp.

Acțiuni pe care o persoană le poate întreprinde: urmărirea obiceiurilor de împrumut; plata facturilor la timp; când este nevoie de un împrumut, cel mai bine este să se planifice, înțeleagă, și contracteze un împrumut cu o dobândă anuală efectivă scăzută; să se învețe despre credit și despre cum se poate utiliza eficient; să se acorde atenție istoricului de creditare.

Sfaturi: Împrumutarea banilor este o modalitate să cumpărați ceva acum și să plătiți mai târziu. Dar, în mod obișnuit, se plătește „dobândă" atunci când se împrumută bani. Cu cât se

plătește mai târziu împrumutul, cu atât dobânda este mai mare. Trebuie comparați termenii de împrumut de la mai multe instituții, iar dacă este posibil chiar să fie negociați. Când se rambursează un împrumut, este bine să se plătească mai mult decât suma minimă datorată lunar, deoarece astfel se va plăti mai puțină dobândă pe întreaga perioadă a împrumutului.

2. Instituțiile financiare. Îndatorare și supra-îndatorare

Administrarea banilor este parte din viața fiecăruia. Toți oamenii, chiar și cei săraci, împrumută și economisesc în diferite feluri pentru diferite scopuri, trimit și primesc bani și încearcă să se protejeze în fața șocurilor financiare. Instituțiile financiare pot juca un rol fundamental în asigurarea unui **sistem financiar incluziv** – unul în care instituțiile financiare răspund la nevoile tuturor, inclusiv ale celor mai săraci, ajutându-i să își folosească banii cât mai productiv cu putință pentru a-și asigura securitatea financiară. Numim un astfel de sistem financiar un sistem financiar responsabil în care oamenii pot[1]:

- **să economisească bani** în siguranță – fără a se teme de pierderea acestora prin fraudă, furt, sau alte condiții nefavorabile;
- **să efectueze tranzacții financiare** – trimite și primi bani în siguranță (primirea de bani de la rudele plecate la lucru în străinătate, plata facturilor, primirea unor plăți – subvenții, pensii);
- **să se împrumute** pentru consum sau pentru a investi în dezvoltarea personală de exemplu în educație) sau a unei afaceri personale sau de familie – auto-ocupare cu o bună înțelegere a costurilor, a termenilor și condițiilor în care iau un împrumut;
- **să se asigure împotriva riscurilor**.

Intermezzo: Despre instituțiile financiare: tipologie și funcții

Instituțiile financiare joacă un rol vital în economia națională, fiind acei intermediari care ajută transferul economiilor de la subiecții economici cu surplus la cei cu deficit. Instituțiile financiare pot fi împărțite după mai multe criterii; una dintre cele mai cunoscute clasificări este următoarea:[2]

1. **Banca centrală**
Elaborează politica monetară și este responsabilă de emiterea banilor și de stabilitatea monedei naționale;

2. **Băncile comerciale**
Băncile comerciale sunt pilonul central al intermedierii pe piețele financiare internaționale, oferind o gamă largă de servicii cum ar fi tranzacții financiare (cumpărarea/vânzarea de valută, plăți și decontări internaționale), garanții bancare, monitorizare etc.
Instituțiile financiare ne-bancare – pot efectua majoritatea operațiunilor pe care le pot realiza băncile cu excepția atragerii de depozite.

[1] Promoting women's financial inclusion A toolkit - Department for International Development) (DFID) Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH 2013.

[2] http://www.efin.ro/analiza_financiara_1967/institutii_financiare_1969

1. Instituțiile financiare nebancare
Instituțiile financiare nebancare pot desfășura următoarele activități de creditare:

- acordare de credite, incluzând, fără a se limita la: credite de consum, credite ipotecare, credite imobiliare, microcredite, finanțarea tranzacțiilor comerciale, operațiuni de factoring, scontare, forfetare;
- leasing financiar;
- emitere de garanții, asumare de angajamente de garantare, asumare de angajamente de finanțare;
- acordare de credite cu primire de bunuri în gaj, respectiv *amanetare* prin case de amanet;

2. Casele de economii și împrumuturi
Casele de economii și împrumuturi sunt instituții financiare depozitare foarte vechi. Scopul lor principal este de a accepta depozite și de a acorda dobânzi la aceste depozite. Au apărut în Europa, în timpul secolului al XVIII-lea, cu scopul de a oferi acces la produsele de economisire pentru toate nivelele sociale din rândul populației. Aceste bănci au fost adesea concepute pentru a încuraja oamenii cu venituri mici să economisească și să aibă acces la servicii bancare. Acestea au fost înființate de către guverne sau de către grupuri angajate social. Structura și reglementarea lor a luat multe forme diferite în diferite țări începând cu secolul 20. În prezent, băncile de economii europene au păstrat concentrarea lor pe retail banking: plăți, produse de economisire, credite și asigurări pentru persoane fizice sau întreprinderi mici și mijlocii. În afară de aceasta se concentrează pe vânzarea cu amănuntul, diferind de băncile comerciale prin rețeaua de distribuție pe larg descentralizată. O astfel de bancă este banca austriacă Erste Bank, care a fost la început o bancă de economii, transformată în societate pe acțiuni în 1987, cea mai mare parte a acțiunilor sale fiind deținute în prezent de Fundația Erste.

4. **Sistemul de economii poștale**
În multe țări oficiile poștale operează sisteme de economii poștale pentru a oferi deponenților care nu au acces la bănci o metodă sigură, convenabilă de a economisi bani și pentru a promova economisirea printre cei săraci. Marea Britanie a fost una din primele țări care a introdus acest sistem, urmând multe alte țări. Între timp multe dintre aceste servicii au fost desființate sau privatizate. De exemplu, în Germania sistemul bancar poștal Deutsche Postbank a fost o filială a Deutsche Post până în 2008, când 30% din acțiunile Deutsche Post au fost vândute la Deutsche Bank. Servicii bancare poștale sunt încă disponibile în toate sucursalele Deutsche Post și Deutsche Postbank. O operațiune similară a avut loc în România cu înființarea și vânzarea Bancpost.

5. **Organizațiile mutuale cooperatiste**
Sunt deținute de membri care sunt și clienți. Acestea sunt uniunile de credit – case de ajutor reciproc – și cooperativele de credit

6. **Fondurile de pensii**
Fondurile de pensii sunt fonduri mutuale ce acumulează pasive pe termen lung și foarte lung.

7. **Societățile de asigurare**

Societățile de asigurare sunt intermediari financiari specializați care preiau în portofoliul lor riscurile financiare/comerciale la care sunt expuși toți care operează pe piață, în schimbul unei prime de asigurare.

8. **Fondurile mutuale**
Fondurile mutuale sunt asemănătoare fondurilor de pensii, fiind organizate sub forma unei asocieri mutuale de fonduri, gestionate de o companie specializată.

Accesul la împrumut - credit. Îndatorare și supra-îndatorare

Accesul la **creditul informal** este în principiu universal. Chiar și copii împrumută unii de la alții, așa cum o fac părinții lor. Cu toții apelăm la creditul informal de la rude sau prieteni. Aceste relații personale constituie baza de încredere necesară stabilirii unor relații financiare. De altfel cuvântul credit își are originea în latinescul *credere*, a încredința sau a crede[1].

În același timp, accesul la **creditul formal** și la sistemele formale de asigurări este limitat din cauza riscurilor și ale costurilor de tranzacție așa cum am spus mai sus. Acest acces limitat are consecințe mai ales asupra celor mai săraci pentru că finanțarea poate contribui la dezvoltarea acestora prin facilitarea antreprenoriatului și creșterea capacității acestora de a-și administra riscurile.[2]

Există **beneficii asociate cu accesul la împrumuturi și credit**. Creditul permite unei gospodării să își îmbunătățească situația financiară împrumutând pentru a cumpăra active care cresc în valoare în timp. De asemenea, împrumutând, o gospodărie se poate bucura de un standard mai ridicat de viață mai devreme decât ar fi posibil, și poate menține nivelurile de consum atunci când venitul este insuficient pentru utilizare imediată.

Există însă și **riscuri asociate cu împrumuturile**. Dacă o gospodărie nu poate să țină pasul cu rambursarea datoriilor sale, datoria poate crește mult peste capacitatea de plată a gospodăriei. În acest caz apare **supra-îndatorarea**. Supra-îndatorarea și împrumuturile imprudente riscă să compromită dezvoltarea pentru că sunt nesustenabile.

„**O persoană este considerată a fi supraîndatorată atunci când se află în imposibilitatea obiectivă de a plăti; mai precis, venitul rămas după scăderea cheltuielilor de trai este insuficient pentru a permite plata datoriilor la data scadenței.**"— Ulf Groth, German Debt Adviser, Member of Consumer DebtNett (CDN) Working and Funding group.

„**Supraîndatorarea poate avea loc numai în cazul în care există o achiziție anterioară de credit. (...) Apare atunci când un angajament de plată aflat la scadență nu poate fi acoperit din veniturile previzibile pe termen lung**." — Prof. Dr. Jur. Udo Reifner, Institute for Financial Services (IFF, Hamburg)

[1] Poverty, Human Development and Financial Services J.D. Von Pischke United Nations Development Programme Occasional Paper 25 1997 .

[2] *Idem.*

Literatura de specialitate recomandă pentru persoane o expunere maximă la datorie de 20 - 30%.

Definiția European Fund for SouthEast Europe pentru supraîndatorare:

$$\text{\% Indicele îndatorării nete} = \frac{\text{Suma serviciului datoriei lunare}}{\text{Venit net lunar}}$$

unde venitul net lunar = venitul brut total lunar - totalitatea cheltuielilor lunare

O valoare a indicelui mai mare de 100% indică fenomenul de supraîndatorare, o valoare a indicelui între 75% și 100% indică risc de supraîndatorare, iar un indice sub 75% înseamnă că gospodăria/persoana respectivă nu este supraîndatorată.

Capacitatea gospodăriilor din **România** de a face față datoriilor curente a scăzut foarte mult în ultima perioadă, multe dintre acestea găsindu-se într-o situație de supraîndatorare. Un raport despre supra-îndatorare în România[1] a identificat următorii factori:

Trei factori macro-economici din perioada 2008-2012:

1. diminuarea cheltuielilor publice – 25% la salarii în sectorul public, și creșterea TVA cu 5% de la 19% la 24%.
2. rata generală mică de activitate și de ocupare ca populație salariată din România.
3. evoluțiile cursului de schimb valutar, leul depreciindu-se semnificativ în perioada crizei – multe împrumuturi (68% la 2008) fiind contractate în valute străine a dus la re-evaluarea în sus a acestora.

Lipsa de educație financiară este un alt factor esențial. În perioada comunistă, serviciile bancare erau ca și inexistente, deci oamenii nu erau de loc educați în a le folosi, iar protecția consumatorilor în acest domeniu este încă insuficientă.

Îndatorarea excesivă poate avea efecte dramatice asupra gospodăriilor: acțiuni în instanță, pierderea locuinței principale, pierderea tuturor resurselor bănești inclusiv cele necesare „supraviețuirii" și satisfacerii în mod demn a nevoilor de bază ale vieții cotidiene.

Prevenirea și tratamentul îndatorării excesive presupun educație financiară, proceduri adaptate care trebuie să conducă la reintegrarea persoanei îndatorate excesiv într-o viață economică normală, servicii de consiliere pentru cei aflați în situație de supraîndatorare.

[1] The Over-Indebtedness of European Households: Updated Mapping of the Situation, Nature and Causes, Effects And Initiatives for Alleviating its Impact Final Report Part 2: Country reports – Civic Consulting for The European Commission 2013.

3. Ce este excluziunea financiară?

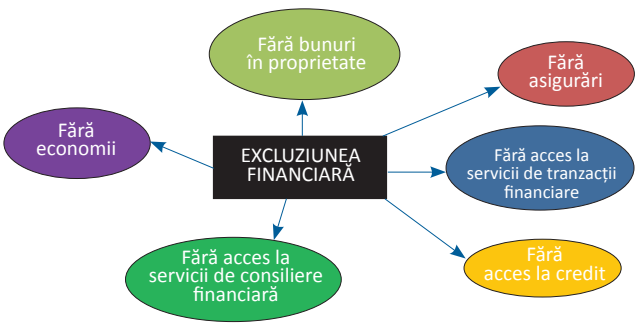
Excluziunea financiară se referă la un proces prin care oamenii se confruntă cu dificultăți în accesarea și/sau utilizarea serviciilor și produselor financiare pe piața clasică, care să fie adecvate nevoilor lor și care să le permită să ducă o viață socială normală în societatea din care fac parte.

Excluziunea financiară nu este un concept absolut, uneori se utilizează pentru a desemna fenomenul și termenii „persoane nebancabile" sau „parțial bancabile".

Aspectele cheie ale excluziunii financiare sunt: lipsa unui cont bancar, lipsa economiilor, lipsa activelor, lipsa accesului la educație financiară, lipsa asigurărilor, lipsa creditului accesibil.

Excluziunea financiară este fenomenul care îi afectează pe cei care dețin foarte puțini bani în toate formele menționate. Excluziunea financiară este un fenomen cu multiple fațete, persoanele afectate împărtășind o serie de **probleme**[1]:

- Venituri reduse
- Economii inexistente sau foarte mici
- Lipsa activelor personale
- Lipsa unui loc de muncă
- Probleme de sănătate, inclusiv psihice
- Sentimentul de excludere
- Rezidența într-o zonă geografică defavorizată
- Acces redus la informație – tehnologia informației
- Aspecte personale sau sociale cum ar fi norme culturale, genul – femeile sunt în general mai afectate decât bărbații, vârsta – vârstnicii sunt în general mai afectați decât cei mai tineri.


Fără bunuri în proprietate
Fără asigurări
Fără economii
EXCLUZIUNEA FINANCIARĂ
Fără acces la servicii de tranzacții financiare
Fără acces la servicii de consiliere financiară
Fără acces la credit

Excluziunea financiară are o cauzalitate multiplă, putându-se delimita: excluziunea de acces (acces restricționat datorită procesului de evaluare a riscului), excluziune de condiție (când condițiile atașate produselor financiare le fac nepotrivite pentru nevoile unor oameni), excluziune de preț (când unii oameni nu pot accesa anumite produse financiare care au prețuri

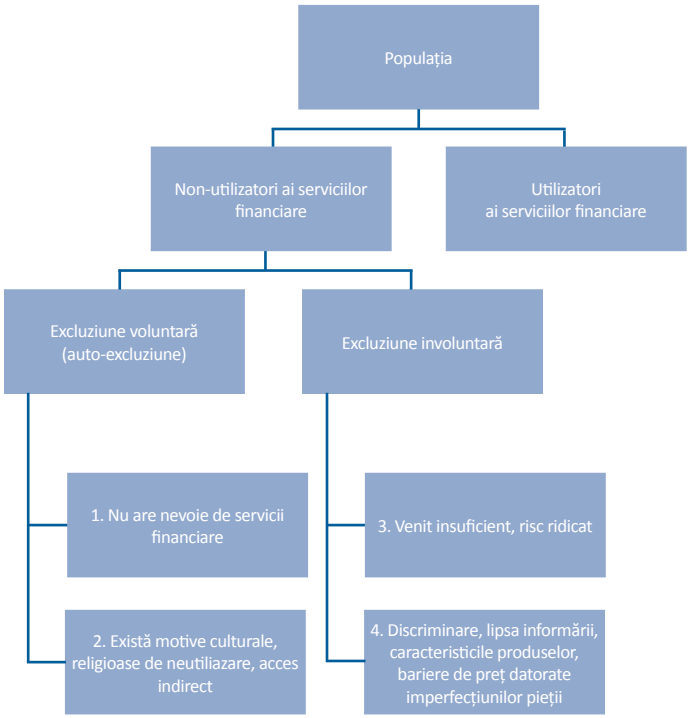
[1] FINANCIAL INCLUSION From POVERTY to PROSPERITY, Surendra Kumar Institute of Cooperative .Management. Bhopal (India).

pe care nu și le pot permite), excluziune de marketing (când unii oameni sunt în mod efectiv excluși în campaniile de marketing și de vânzări), auto-excluziune (atunci când unii oameni consideră că nu are niciun sens să aplice pentru un produs financiar deoarece consideră că vor fi refuzați) - Kempson and Wiley, 1999[1].

Alți autori[2] justifică excluziunea financiară în plus față de cauzele enumerate mai sus și prin: izolarea geografică – zone geografice care nu sunt deservite de instituțiile financiare clasice – costurile cu transportul/lipsa transportului public complică și mai mult această problemă; excluziunea electronică, excluziunea din cauza lipsei unei educații financiare adecvate.

Raportul Băncii Mondiale din 2014 asupra incluziunii financiare face distincție între *utilizare* și *acces la serviciile financiare*, delimitând așa cum se poate observa în figura următoare ***excluziunea voluntară*** și ***excluziunea involuntară*** – care include grupul notabil al persoanelor nebancabile din perspectiva instituțiilor financiare comerciale.

Utilizare și acces a serviciilor financiare


Populația
Non-utilizatori ai serviciilor financiare
Utilizatori ai serviciilor financiare
Excluziune voluntară (auto-excluziune)
Excluziune involuntară
1. Nu are nevoie de servicii financiare
2. Există motive culturale, religioase de neutiliazare, acces indirect
3. Venit insuficient, risc ridicat
4. Discriminare, lipsa informării, caracteristicile produselor, bariere de preț datorate imperfecțiunilor pieții

Sursa: World Bank. 2014. Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion. Washington, DC: World Bank. doi:10.1596/978-0-8213-9985-9. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0[3], p.16

[1] Citat din Financial Services Authority 2000, *In or out? Financial exclusion: a literature and research review*, p. 9.

[2] Financial Exclusion in Ireland: An exploratory study Combat Poverty Agency Ireland 2006.

[3] World Bank. 2014. Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion. Washington, DC: World Bank. doi:10.1596/978-0-8213-9985-9. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0, p. 16.

Indicatori prin care se poate măsura excluziunea financiară sunt:

- gradul de îndatorare
- numărul/ponderea persoanelor deconectate de la utilități
- numărul/ponderea persoanelor care apelează la împrumuturi din surse alternative
- numărul/ponderea familiilor care nu dețin niciun cont bancar (sau îl utilizează foarte puțin)
- numărul/ponderea persoanelor aflate în imposibilitatea de a economisi chiar și sume foarte mici
- numărul/ponderea persoanelor care nu contractează asigurări.

În general, sunt excluși financiar șomerii pe termen lung, pensionarii, persoanele lipsite de câștiguri din motive de boală sau dizabilitate, femeile mono-parentale, anumite minorități etnice, cei care depind de beneficii sociale. Impactul excluziunii financiare poate consta în costuri mai mari pentru tranzacții financiare ocazionale și credit, lipsa accesului la anumite produse și servicii care necesită existența unui cont bancar, lipsa securității în păstrarea banilor, bariere la angajare - un cont bancar fiind o cerință de bază la mulți angajatori pentru virarea salariului, accentuarea excluziunii - deoarece inexistența unei istorii bancare și de credit poate dezavantaja accesarea anumitor servicii financiare la fel de mult ca și o istorie bancară proastă, precum și sărăcie și supra-îndatorare. Locuitorii din zonele cu dificultăți economice au risc mai ridicat de a suferi de excluziune financiară, cum ar fi locuitorii din mediul rural. Aceasta reflectă deficitul în furnizarea de servicii financiare în cadrul comunităților respective. Excluziunea financiară face parte dintr-o excluziune mult mai amplă, de tip social, cu care se confruntă anumite grupuri care nu au acces la servicii esențiale de calitate, cum ar fi locuri de muncă, locuințe, educație sau îngrijire sanitară.

Conform *Inclusion Centre*[1]*,* din Marea Britanie, cauzele excluziunii financiare se divid în **cauze de excludere financiară** și **cauze de sub-furnizare a serviciilor financiare**.

Consumatorii nu sunt omogeni și cauzele excluziunii sunt complexe și variate. Din această perspectivă avem *două grupuri țintă principale*:

Excluși financiar: se caracterizează prin venituri disponibile scăzute și în condițiile economice reale accesul acestora la serviciile financiare cu amănuntul nu sunt viabile comercial pentru furnizorii financiari. Alternativ, consumatorii se pot confrunta cu excluderea efectivă din cauza unui handicap. În acest caz, pot exista limite la ceea ce piața poate oferi și pot fi necesare soluții inovatoare și modele alternative de afaceri pentru a schimba condițiile, funcționarea instituțiilor sau pentru a elimina barierele pentru acces și de a dezvolta produse și servicii accesibile.

Sub-furnizați: aceștia sunt consumatori care și-ar putea permite să-și satisfacă nevoile financiare de bază, dar nu o fac din cauza cererii și ofertei și a barierelor de acces.

„*Aproximativ 50% dintre românii adulți nu utilizează produse și servicii bancare. Dorim să promovăm pentru publicul larg informațiile de natură financiar-bancară care permit asumarea corespunzătoare a drepturilor, obligațiilor și riscurilor de natură financiară. ARB și instituțiile de credit membre au derulat deja și vor continua să dezvolte proiecte de educație financiară și de gestionare corespunzătoare a bugetelor*", spunea președintele Consiliului Director al Asociației Române a Băncilor în 2015 citat de Agerpres.[2]

[1] http://inclusioncentre.co.uk

[2] http://www.agerpres.ro/economie/2015/03/09/asociatia-romana-a-bancilor-a-lansat-un-site-de-educatie-financiara-14-20-13

Este important să nu simplificăm **factorii determinanți ai excluziunii financiare**, aceștia fiind complecși, interacționând unii cu alții și afectând consumatorii și grupurile de consumatori individuali diferit.

1. Factori externi de mediu/sociali
2. Factori individuali
3. Factori care țin de cererea de servicii financiare
4. Factori care țin de natura ofertei de servicii financiare

Factori de mediu, de piață și factori sociali

Acest grup de factori include tendințele largi socio-economice și demografice, cum ar fi îmbătrânirea populației, schimbarea structurilor pe piața forței de muncă - flexibilizare și tendințe politice, cum ar fi transferul de risc și responsabilitate dinspre stat și angajatori asupra persoanelor fizice. Se așteaptă din ce în ce mai mult de la consumatori să utilizeze serviciile financiare pentru a se asigura pentru viitor (asigurări private de sănătate și de vârstă – pensii), precum și pentru a se proteja împotriva diverselor riscuri – locuință, auto.

Aceste tendințe pot crește riscul ca nevoile consumatorilor vulnerabili să nu fie îndeplinite (în cazul în care sunt excluse de pe piața) sau consumatorii nu să prevadă suficient pentru diferite motive.

Diversele politici publice și reglementări pot avea consecințe nedorite asupra consumatorilor, contribuind la excluderea financiară sau făcând mai dificil pentru consumatori să se descurce prin forțe proprii.

Există, de asemenea, evoluții ale pieței care trebuie luate în considerare, de exemplu:

- companii de servicii financiare care adoptă tehnici din ce în ce mai sofisticate pentru consumatorii din diferite grupuri, în funcție de profitabilitate sau de risc.
- apariția unor costuri noi ale vieții prin accesul la anumite utilități sau bunuri care anterior nu erau disponibile (apă curentă, canalizare, gaze, mașină personală, telefonie) sau care decurg din privatizarea acestora (apă curentă, electricitate, gaze etc.)

Este important să se monitorizeze impactul acestor evoluții ale pieței.

Factorii individuali

Acest grup de factori include nivelul veniturilor și alți factori individuali, cum ar fi o anumită dizabilitate. Este de la sine înțeles că nivelul veniturilor și accesibilitatea sunt printre principalii factori care contribuie la nivelurile actuale ale excluziunii financiare. Consumatorii cu venituri mici nu își pot, pur și simplu permite serviciile financiare sau pot fi taxați scump ca urmare a practicilor de piață, cum ar fi cele de stabilire a prețurilor în funcție de riscuri.

Factori care influențează cererea - factori care țin de comportamentul consumatorilor

Există o serie de bariere în calea accesului anumitor categorii de consumatori, care pot submina dorința acestora de a intra în relație cu serviciile financiare și/sau afectează capacitatea și abilitatea acestora de a face alegeri în cunoștință de cauză și de a lua decizii eficiente. Aceste bariere includ:

- niveluri scăzute de conștientizare cu privire la necesitatea de a planifica și asigura viitorul, sau de a căuta și identifica cea mai bună ofertă atunci când au nevoie de un serviciu financiar;
- nivel scăzut de alfabetizare și capacitate financiară;

Conform unui studiu GFK făcut la cererea Asociației Române a Băncilor în 2011, la nivelul întregii populații, produsele bancare erau destul de puțin cunoscute. Cele mai cunoscute erau cardul de debit și creditul bancar, dar chiar și cu acestea sunt familiari, în măsură medie, doar aproximativ 4 din 10 români. Doar 4 din 10 utilizatori au comparat mai multe oferte la achiziția ultimului produs bancar. Acest comportament este mai degrabă asociat cu persoanele din mediul urban, sau persoanele cu educație superioară. De asemenea, persoanele care achiziționează credite sunt mult mai înclinate decât restul să compare mai multe oferte.[1]

Gradul de educație financiară a populației din România este foarte scăzut. Cercetătorul Tudor Ciumara amintește situații în care *această lipsă de educație s-a făcut resimțită episoade din istoria recentă a României – jocuri financiare piramidale ce au păgubit milioane de persoane (Caritas, FNI etc.), îndatorarea excesivă a multora în anii imediat anteriori crizei economice sau gestionarea necorespunzătoare a unor împrumuturi scumpe (carduri de credit, amanet, cămătărie etc.). Existența unui bagaj mai bogat de cunoștințe financiare ar fi putut duce la evitarea multor pierderi financiare și chiar drame personale*, mai remarca acesta.

- încrederea consumatorilor;
- inerție și comportament și impactul unor factori externi, cum ar fi piața imobiliară.

Rezultatul net al acestor bariere este faptul că, consumatorii se pot „auto-exclude" într-o mare măsură. Acest lucru poate fi în detrimentul propriei bunăstării a consumatorilor – astfel de consumatori trebuie să fie convinși să economisească sau să investească prin publicitate costisitoare sau stimulente, sau au nevoie de consiliere scumpă și de îndrumare - acest lucru are efectul de a crește costurile de distribuție a serviciilor financiare și de acces care le fac neprofitabile pentru industrie să servească un număr mai mare de consumatori mai puțin profitabili. În aceste condiții, guvernele, autoritățile de reglementare și organizațiile economiei sociale ca și industria financiară însăși, din multe țări trebuie să cheltuiască resurse imense pentru îmbunătățirea capacității financiare a consumatorilor. Intervenții eficiente în acest domeniu sunt acelea care pot schimba comportamentul consumatorilor, ajutându-i să participe efectiv la piață.

Factori care țin de ofertă

Aceștia se referă la o serie de factori care țin de modul în care industria serviciilor financiare operează și este structurată și pot conduce la excluziunea unui număr de consumatori care nu au acces la produse și servicii echitabile. Barierele cheie sunt:

- ineficiențele de distribuție și concurența ineficientă;
- ofertă excedentară în piață și dezeconomii majore;
- produse complexe;
- reglementarea ineficientă a serviciilor financiare;
- interacțiunea cu politici publice (de exemplu protecția socială bazată pe testarea mijloacelor);
- pur și simplul calculul economic care limitează accesul.

Deși industria serviciilor financiare din România pare a fi competitivă cu sute de furnizori și de produse oferite, această activitate nu funcționează întotdeauna în interesul consumatorilor. De exemplu, numărul mare de produse oferite conduce la creșterea costurilor de distribuție - furnizorii de produse trebuie să concureze cu înverșunare, plătind publicitate și comisioane

[1] Nivelul de educație financiară al românilor ABR 2011 http://educatiefinanciara.info/wp-content/uploads/2015/03/Studiu-GFK.pdf

costisitoare pentru a se asigura că produsele lor sunt vândute de consilieri financiari și intermediari. În general, ineficiențele din sistemul de distribuție fac produsele mai scumpe și, astfel, conduc la excluderea mai multor consumatori cu venituri mici-medii.

Existența unui număr mare de produse și furnizori înseamnă totodată că furnizorii nu beneficiază de economii de scară, ceea ce conduce din nou la costuri mai mari pentru consumatori.

Produsele complexe cresc și ele costurile, deoarece generează nevoia de consiliere și impun reglementări. Aceste reglementări cresc îngrijorarea și determină furnizorii să-și distribuie produse pentru grupuri de consumatori vulnerabili. Acești factori se combină pentru a împinge în sus costurile de distribuție.

Reglementarea eficientă este critică, deoarece trebuie să găsească echilibrul corect între furnizarea unui grad adecvat de protecție a consumatorilor pentru a inspira încredere în piețe, permițând în același timp ca industria să funcționeze pentru a satisface nevoile consumatorilor. Reglementarea excesivă este inutilă, adăugând surplus la costurile pentru industrie care sunt transferate pe consumatori, astfel creând și mai mult excluziune. Acest lucru se aplică la reglementarea conduitei profesionale și reglementarea prudențială a serviciilor financiar bancare. Așa cum prea puține reglementări încurajează asumarea de riscuri de către unele părți ale industriei serviciilor financiare, trebuie să se evite reglementarea excesivă care generează din partea industriei un comportament de ne-asumare a riscurilor.

Abordarea acestor aspecte ale cererii și ofertei ar trebui să înlăture obstacolele în calea accesului și să creeze un mediu mai bun pentru furnizorii de servicii financiare cu amănuntul pentru a extinde accesul la o gamă mai largă de consumatori. Cu toate acestea, chiar dacă aceste politici ar avea 100% succes, economia de bază a accesului la servicii înseamnă că un număr mare de consumatori vor fi întotdeauna economic neviabili pentru furnizorii de servicii financiare de masă. De aceea sunt necesare soluții radicale, durabile și inovatoare pentru a satisface nevoile acestor consumatori, cum ar fi uniunile de credit – casele de ajutor reciproc și cooperativele de credit.

Excluziunea financiară - un eșec al pieței financiare datorat asimetriei informaționale?

Considerăm fenomenul de excluziune financiară o situație de eșec a pieței financiare, explicabilă prin teoria piețelor cu asimetrie informațională.

Intermezzo: Despre teoria piețelor cu informație asimetrică

Informația asimetrică înseamnă că o parte a agenților economici de pe piață au mai multe informații decât cealaltă parte (mai exact, pe piața financiară împrumutătorii știu mai multe despre ei decât cei care dau cu împrumut). Partea de agenți economici cu informații insuficiente nu se pot asigura împotriva unor riscuri și nu pot lua o decizie corectă. Ei nu pot evalua riscul.

Acest lucru generează o serie de probleme ce ar putea apărea înainte ca tranzacția să fi avut loc și după. Ce se poate întâmpla pe o astfel de piață?

Trecând, așadar, dincolo de teoria economică clasică care vizează echilibrul cerere-ofertă către o teorie economică de tip intervenționist în care deficiențele unei piețe sunt văzute drept rezultate ale acestei distribuții asimetrice a informației, amintim drept răspuns contribuțiile a trei economiști renumiți și câteva elemente definitorii ale unei piețe cu informație asimetrică propuse de ei:

G. Akerlof - **selecția adversă**: se aleg produse de calitate inferioară (a se vedea *„Piața lămâilor: Incertitudinea asupra calității și mecanismul pieței*", G. Akerlof, 1970, Premiul Nobel pentru Jocul Lămâilor).

M. Spence - semnalizarea informațiilor în mod credibil către cei care nu dețin informații

J. Stiglitz - selectarea informațiilor prin screening (propusă pentru piața asigurărilor, când asiguratorul nu cunoaște riscul real al asiguratului)

Alături de problema selecției adverse, **problema hazardului moral** complică lucrurile și mai mult. Acest concept implică existența unui contract între părți, în acest caz una dintre ele având tendința de a-și schimba comportamentul într-un mod costisitor pentru cealaltă parte. Hazardul moral este problema creată de către asimetria informațională după ce tranzacția are loc.

Recunoașteți piețe cu informație asimetrică? Piața financiară (creditului), piața asigurărilor, piața muncii.

4. Consecințele excluziunii financiare

Consecințele excluziunii financiare asupra individului și a societății nu trebuie subestimate. Cei care nu pot avea acces la finanțare pentru dezvoltarea întreprinderilor sau consum personal au dificultăți mai mari în integrarea socială și economică. Excluderea financiară duce la o capacitate mai redusă de a face față șocurilor financiare și cheltuielilor neprevăzute. Persoanele excluse de la serviciile de economisire sunt mai vulnerabile la furt, fiind obligați să păstreze în numerar economiile lor la domiciliu. Mai mult decât atât, persoanele excluse de la serviciile financiare de masă sunt susceptibile să apeleze la instituțiile care oferă aceste servicii la un preț mult mai mare. Acest lucru este valabil și pentru accesul la credite, persoanele cărora le este refuzat creditul de la instituțiile financiare de masă sunt obligate să apeleze la intermediari privați sau cămătari informali, care percep mai mult și oferă condiții mai puțin favorabile, agravând și mai mult vulnerabilitatea și excluderea lor și supunându-le riscului de a deveni supra-îndatorate[1].

Consecințele se pot regăsi pe trei paliere:

- tranzacții: lipsa accesului la un cont curent crește costurile de achitare a facturilor și de acces la serviciile băncilor – tranzacțiile sunt mai scumpe când nu ai un cont curent;
- credit: persoanele care nu au acces la credit de la serviciile financiare principale trebuie să recurgă la furnizorii de credit rapid accesând credite la costuri mult mai mari ceea ce le crește riscul de supra-îndatorare;

1 http://www.socialwatch.eu/wcm/financial_exclusion.html

- economisire: aceste persoane de obicei nu au nici deprinderi de economisire și astfel se regăsesc fără nicio rezervă în situații neprevăzute care presupun nevoia de finanțare.

Excluziunea financiară conduce la un proces mai larg, de **excluziune socială**. Conform definiției agreate la nivel european, excluziunea socială este un proces prin care anumite persoane sunt împinse la marginea societății și împiedicați să participe pe deplin în societate din cauza sărăciei sau lipsei competențelor de bază și oportunităților de învățare sau ca rezultat al discriminării. Acest proces îi distanțează de un loc de muncă, de oportunități de obținere a venitului, de educație și training, de rețelele și activitățile sociale și comunitare. Persoanele excluse social nu au acces la putere, la organismele decizionale și, astfel, de multe ori se simt neputincioși și în imposibilitatea de a prelua controlul asupra deciziilor care afectează viața lor de zi cu zi.

Excluziunea financiară – cauză sau consecință a sărăciei și excluziunii sociale

Sărăcia este un fenomen complex care de multe ori se manifestă ca un cerc vicios în care odată intrat este foarte greu să mai ieși – multe familii regăsindu-se într-o „capcană" a sărăciei. Sărăcia se manifestă atât la nivel individual, cât și la nivelul unor comunități – după cum vom vedea mai jos, existând diferențe semnificative la nivel teritorial rural-urban sau regional, Nord Est față de București Ilfov, în situația unor anumite comunități.

Ciclul sărăciei la nivel individual

Lipsa capacității de a investiti în:
-Dezvoltarea personală - educație, formare profesională
-În afaceri sau începerea unei afaceri proprii
Lipsa unui loc de muncă – a unei surse de venit stabil
Limitarea consumului
Limitarea economisirii

Lipsa unui loc de muncă duce la limitarea consumului, și la lipsa sau diminuarea economiilor, ceea ce determină incapacitatea de a investi în dezvoltarea personală – educație, formare profesională sau dezvoltarea unei afaceri existente sau în demararea unei noi afaceri.

Aceste probleme au impact și la nivel macroeconomic: reducerea consumului duce la limitarea creșterii economice, erodarea piețelor locale și la fenomenul de dezinvestire (retragerea capitalului), ceea ce generează oportunități și mai reduse în respectivele comunități. Problemele de sănătate și incapacitatea de a apela la prevenție, alimentație/hrană

corespunzătoare și de a avea condiții de trai sănătoase sunt alte motive pentru care cei săraci rămâne în urmă față de restul societății.

Conform datelor oficiale, în prezent, **unul din cinci români** se confruntă cu **sărăcia determinată de venitul insuficient** și o mare parte din sărăcia bazată pe venit este **persistentă**, cea mai mare parte dintre persoanele sărace aflându-se în această situație de cel puțin trei ani. **Peste 40% din populația totală a României este exclusă riscului de sărăcie și excluziune socială**, chiar dacă în perioada 2008-2013, riscul de sărăcie și excluziune socială a scăzut ușor, cu 4%.

O treime din populație este afectată de deprivare materială severă, în sensul că nu-și poate permite să achiziționeze articole considerate dezirabile sau chiar necesare pentru a duce un trai decent. Încă mai există în România **copii care nu au mers niciodată la școală**, iar procentul tinerilor fără o educație adecvată este ridicat. Multe persoane sunt în continuare inactive sau neangajate formal, cu șanse mici de a căpăta acces corespunzător la piața muncii. Există inegalități în ceea ce privește acoperirea cu servicii medicale de bază. Există un număr semnificativ de comunități dezavantajate în care aceste probleme se cumulează, făcând aproape imposibilă întreruperea ciclului excluderii, fără ca membrii săi să fie sprijiniți și integrați prin intervenții din exterior.[1]

Combaterea sărăciei, conform strategiei guvernamentale, presupune **transformarea egalității de șanse într-o realitate pentru toți, pe tot parcursul vieții**.

Faptul că o persoană se găsește sau nu în situație de sărăcie este rezultatul a două tipuri de factori: circumstanțele exterioare și efortul personal. Condițiile externe sunt acele aspecte asupra cărora o persoană nu deține controlul, în timp ce efortul include toți factorii aflați sub controlul persoanei și în sfera sa de răspundere. Orice inegalități care derivă din efortul depus sunt acceptabile din punct de vedere etic, în timp ce **inegalitățile cauzate de circumstanțe externe nu sunt acceptabile și trebuie eradicate**.

De ce?

Inegalitatea de șanse duce la **irosirea potențialului productiv și la alocarea ineficientă a resurselor, subminând prin urmare eficiența economică**. Așadar, asigurarea faptului că toate persoanele au șanse egale de a-și dezvolta potențialul pe întreaga durată a vieții este esențială, atât din punct de vedere moral, cât și economic.

Cine sunt săracii?

Sărăcia este de trei ori mai răspândită în **zonele rurale** decât în zonele urbane. În 2012, în timp ce doar 11% dintre persoanele care trăiau în zonele urbane erau expuse riscului de sărăcie, 38% din cei care trăiau în zonele rurale erau expuse acestui risc. Această diferență poate fi explicată cu ușurință prin caracteristicile structurale ale unei localități rurale tipice, cu o populație îmbătrânită, care are doar câteva surse de venit monetar.

Există mari **disparități regionale** din punct de vedere al nivelului sărăciei. Cea mai mică proporție de persoane expuse riscului de sărăcie[2] a fost înregistrată în regiunea București-

1 Strategia națională privind incluziunea socială și reducerea sărăciei (2014-2020).

2 În mod curent, conform metodologiei INS, **rata riscul de sărăcie** sau **rata sărăciei relative** se determina pentru pragul de 60% din mediana veniturilor disponibile pe adult-echivalent. Se consideră sărace persoanele din gospodăriile care au un venit disponibil pe adult-echivalent (inclusiv sau exclusiv contravaloarea consumului din resurse proprii) mai mic decât nivelul pragului de sărăcie.

Ilfov, regiunile cu cele mai mari procente de persoane expuse riscului de sărăcie fiind regiunile **Nord-Est (**33%) și **Sud-Est** (30%).

Persoanele vârstnice singure sunt expuse unui risc de sărăcie mult mai mare decât alte tipuri de persoane. Aproximativ 1,2 milioane de persoane cu vârste egale sau mai mari de 65 de ani trăiesc singure (dintre care trei sferturi sunt femei).

Persoanele care trăiesc în sărăcie au în general un nivel scăzut al educației, nu se află pe piața muncii sau sunt liber profesioniști. Educația și statutul profesional sunt în strânsă legătură cu sărăcia relativă din punct de vedere al venitului. Mai mult de o treime dintre persoanele care nu au reușit să absolve decât o formă de învățământ gimnazial sunt expuse riscului de sărăcie. **Persoanele cu cele mai ridicate rate ale sărăciei** sunt lucrătorii pe cont propriu în agricultură (60% dintre aceștia aflându-se în sărăcie), urmate de șomeri (riscul de sărăcie al acestora fiind de 52%). Lipsa unui loc de muncă este o sursă atât de sărăcie (prin venitul pierdut), cât și de excluziune socială (mai puțini bani înseamnă mai puține oportunități de a socializa, mai puține legături sociale).

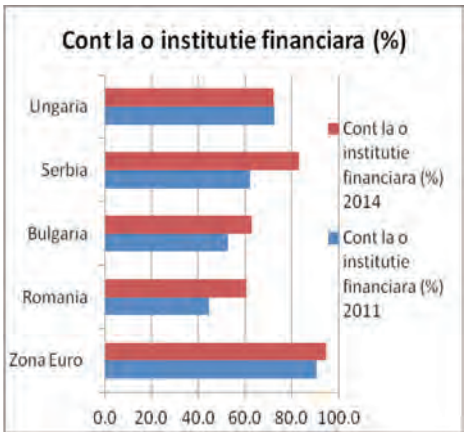
Romii prezintă un risc mult mai mare de sărăcie, indiferent de vârstă, educație sau mediul de rezidență. Analiza datelor din Ancheta Bugetelor de Familie a indicat faptul că romii sunt expuși unui risc de sărăcie de zece ori mai mare decât celelalte etnii.

5. Care este dimensiunea excluziunii financiare în România?

Conform Global Findex Database 2014 (Banca Mondială) excluziunea financiară în România, în anul 2014, a înregistrat un nivel ridicat:

- **România, țara membră UE cu cel mai mic acces la servicii financiare din UE – *aproape 40% din cetățenii români nu au acces la servicii financiare***

Numai 60,8% din populația de 15 ani și peste din România deține un cont la o instituție financiară, față de media la nivelul zonei Euro de 94,8%. România este țara cu cel mai mic acces la conturi bancare atât din țările membre UE, cât și din țările vecine nouă. Accesul în România a crescut însă în ultimii 3 ani, de la 44,6% la 60,8%, înregistrând o creștere de 38%, cea mai mare rată de creștere comparativ cu țările din zonă.



	Cont la o instituție financiară (% din populația 15 ani și peste)	
	2011	**2014**
Euro area	90,6	94,8
Ungaria	72,7	72,3
Serbia	62,2	83,1
Bulgaria	52,8	63,0
România	44,6	60,8

- **Accesul la servicii financiare este mai redus în rândul populației cu nivel scăzut de educație și a celei din mediul rural.**

Accesul este și mai scăzut în rândul populației cu nivel de educație redus (studii primare sau mai puțin) de numai 34,4% și în rândul populației rurale de numai 56,4%. Se remarcă însă creșterea galopantă, cu 50% în numai 3 ani, a accesului la instituții financiare în mediul rural.

- **România – țara cu cea mai mare pondere a persoanelor care apelează la împrumuturi.**

45,7% dintre români au împrumutat bani în anul 2014, mult peste media zonei Euro, de 35,4%, aceasta pondere fiind la fel de mare în zonele rurale și în rândul populației cu acces scăzut la educație.

- **Romania – țara cu cea mai mare pondere a cetățenilor care trebuie să se împrumute pentru a face față cheltuielilor de educație sau sănătate.**

În România 5,4% din populație a fost nevoită să se împrumute pentru a face față cheltuielilor de educație și 13,3% cheltuielilor legate de sănătate. În același timp, numai 2% din populație împrumută pentru a începe, a opera sau a dezvolta o fermă sau o afacere.

% populație 15 ani și peste în **2014**:	**Împrumut pentru:**		
	Educație sau taxe școlare	Sănătate sau alte motive medicale	A începe, a opera sau a dezvolta o fermă sau o afacere
Euro area	4,0	3,7	2,8
România	5,4	13,3	2,0
Bulgaria	2,1	5,0	1,6
Serbia	2,6	4,1	2,3
Ungaria	2,0	3,7	1,1

- **Românii împrumută din ce în ce mai mult din surse informale.**

România este țara în care cei mai mulți cetățeni apelează la împrumuturi din surse informale – cămătari sau case de amanet. Se observă, de asemenea, o creștere semnificativă de peste 9 ori a frecvenței împrumuturilor din astfel de surse în perioada 2011-2014.

% din total populație în:	**Împrumuturi de la:**			
	O instituție financiară (% din total)		Casă de amanet sau sursă informală – inclusiv cămătari	
	2011	**2014**	**2011**	**2014**
Euro area	11,8	15,8	0,9	0,4
Romania	8,4	11,8	0,2	1,6
Bulgaria	7,8	13,3	1,4	1,6
Serbia	12,3	8,9	1,6	0,0
Ungaria	9,4	8,7	1,1	0,7

- **Supraîndatorarea gospodăriilor din România în creștere galopantă**

Conform Eurostat România se situa în 2013 pe locul 5 în Uniunea Europeană, cu un procent de 30,5% al gospodăriilor care înregistrau datorii la plata facturilor curente – chirie/ipotecă, întreținere – utilități, aproape 1 din 3 gospodării având astfel de dificultăți, situații asemănătoare înregistrându-se în Grecia, Bulgaria, Croația și Cipru, țări puternic afectate de criza financiară din ultimii ani. Mai mult, ponderea gospodăriilor cu datorii a crescut de 3 ori în perioada 2007-2013. Majoritatea (28,8%) datoriilor în România sunt la utilități.

4. INCLUZIUNEA FINANCIARĂ ȘI ROLUL ORGANIZAȚIILOR DE ECONOMIE SOCIALĂ

1. Incluziunea financiară: ce aspecte trebuie considerate?

Incluziunea financiară sau finanțarea incluzivă reprezintă furnizarea de servicii financiare la costuri accesibile pentru segmentele de populație defavorizate și cu venituri mici din societate, care ar suferi de **excluziune financiară** în cazul în care serviciile nu le-ar fi disponibile sau accesibile.

Unii autori chiar consideră că aceste servicii ar trebui să fie servicii publice, disponibile tuturor.

Determinarea unor politici de incluziune financiară adecvate pornește de la considerarea tuturor factorilor care influențează accesul la, precum și, utilizarea serviciilor financiare. În acest sens, în *Policy Paper: Measuring Financial Inclusion in the EU: The New „Financial Inclusion Score"* (European Commission, Microfinance Centre), se consideră că provocarea cheie este definirea și măsurarea incluziunii financiare într-un mod în care poate fi operaționalizat și susținut prin programe și politici. Totuși, **conceptul de incluziune financiară** nu se pretează la o măsurare precisă; el **acoperă multe aspecte legate de ofertă, cerere și politică publică**.

Nota de politică publică, amintită mai sus, oferă o abordare de măsurare a incluziunii financiare la nivel macro, care leagă cele două componente ale pieței - oferta și cererea, și oferă un **indice compozit de incluziune financiară** comparabil la nivel european.

Abordarea Comisiei Europene - Microfinance Center tratează incluziunea financiară drept capacitatea sistemului financiar de a oferi produse și servicii adecvate tuturor persoanelor fizice care doresc să le utilizeze. **Un sistem financiar incluziv funcționează ca un sistem deschis**, în sensul că permite oricui să îl utilizeze (dacă și când are nevoie) în termeni și condiții egale. Incluziunea financiară descrie abilitatea unui sistem financiar (incluzând instituțiile sale, produse și servicii, procese și politici) de a realiza acest lucru în termeni și condiții convenabile, echitabile și transparente.

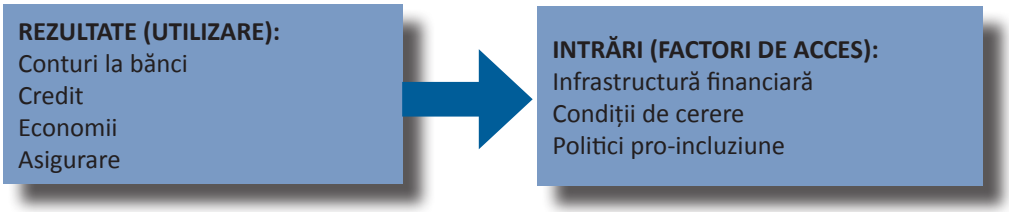
Sursa: *Policy Paper: Measuring Financial Inclusion in the EU: The New „Financial Inclusion Score"* (European Commission, Microfinance Centre)

Incluziunea financiară a unui sistem poate fi reprezentată ca un set de:

Rezultate (Outputs): utilizarea actuală a serviciilor financiare de bază, incluzând conturile curente, creditul de consum, conturile de economii și asigurările.

Intrări (Inputs): includ:

1. factori ce țin de ofertă: infrastructura livrării serviciilor financiare
2. factori ce țin de cerere: calitatea produselor și serviciilor sau cât de bine satisfac ele așteptările consumatorilor
3. politicile pro-incluziune: acțiuni și reglementări guvernamentale care au drept scop avansarea incluziunii financiare într-o țară.



2. Cum se măsoară incluziunea financiară?

Indicele de incluziune financiară propus de Comisia Europeană - Microfinance Center descrie incluziunea financiară ca fiind abilitatea unui sistem financiar de a oferi servicii în conexiune cu intrările disponibile fiind mai degrabă **un indice de măsurare a performanței,** decât un indice de măsurare a rezultatelor. Indicii calculați reprezintă o modalitate de măsurare relativă, de ordonare a sistemelor financiare a țărilor în comparație cu „cel mai bun", așa cum a fost identificat prin metoda de optimizare utilizată - DEA[1].

Un scor al indicelui de incluziune financiară în valoare de „1" înseamnă că sistemul transformă factorii de acces în utilizare în cel mai eficient mod posibil, și că reprezintă un standard de eficiență sau de referință pentru alte țări. Un scor al indicelui de incluziune financiară mai mic decât 1 înseamnă că un anume sistem financiar este mai puțin incluziv (în termeni relativi) în comparație cu cel mai bun din clasă. Totuși, în ambele cazuri (IIF = 1, IIF<1), este încă posibil ca unele persoane să fie excluse de la utilizarea serviciilor financiare și să fie necesar să fie dezvoltate măsuri suplimentare pentru a reliefa natura specifică și scala excluziunii. IIF este o metodă generală utilă pentru măsurarea și compararea incluziunii financiare în rândul statelor membre UE.

1 DEA - Data Envelopment Analysis - metodă de programare liniară utilizată în optimizarea cercetării care acordă ponderi în mod endogen componentelor indicelui, fără o specificare prealabilă a valorilor acestor ponderi.

Indicele de incluziune financiară și performanța țărilor membre UE:

Categorie	Țară	Ordine	Indicele de Incluziune Financiară
Leaderi	Suedia	1	1.000
	Danemarca	2	1.000
	Finlanda	3	1.000
	Irlanda	4	1.000
	Franța	5	1.000
	Cipru	6	1.000
	Slovenia	7	1.000
	Germania	8	1.000
	Latvia	9	1.000
	Spania	10	1.000
	Olanda	11	1.000
Țări cu performanță ridicată	Malta	12	0.999
	Austria	13	0.996
	Belgium	14	0.987
	Estonia	15	0.964
	UK	16	0.962
	Slovakia	17	0.930
	Czech Rep.	18	0.921
	Luxemburg	19	0.904
Aspiranți	Portugalia	20	0.876
	Ungaria	21	0.841
	Grecia	22	0.840
	Italia	23	0.800
	Lituania	24	0.753
	Polonia	25	0.747
Întârziați	Bulgaria	26	0.567
	România	27	0.554

După cum se poate observa cu ușurință din tabelul de mai sus, **România se poziționează pe ultimul loc în ierarhia țărilor membre UE din punct de vedere al incluziunii financiare**. Menționăm însă că analiza pe componente a indicelui de incluziune indică pentru România că, deși factorii de acces sunt aplicați destul de eficient, totuși rezultatul general este ineficient: ierarhizare România conform IIF - loc 27, ierarhizare România conform factorilor ce țin de ofertă - loc 6, ierarhizare România conform factorilor ce țin de politică publică - loc 4, ierarhizare România conform cerere - loc 10.

3. Cum se construiește un sistem financiar incluziv și rolul microfinanțării

Rezultatele – aspecte care caracterizează un sistem financiar incluziv sunt:

- Accesul tuturor gospodăriilor nebancabile, inclusiv al femeilor, minorităților și întreprinderilor de toate mărimile la toate serviciile financiare – și anume servicii de economisire, credit pe termen scurt și lung, ipoteci, asigurări, pensii, plăți, transferuri de bani locale și internaționale, leasing etc., la costuri rezonabile;
- Sănătatea instituțiilor financiare prin monitorizarea performanței acestora de către factorii interesați și reglementări prudențiale corespunzătoare;
- Existența unei diversități de furnizori de servicii financiare pentru a asigura cea mai cost-eficientă alternativă pentru consumatori (furnizori privați comerciali, non-profit și publici).

Accesul la credit nu trebuie confundat cu creditul foarte accesibil care poate contribui la supra-îndatorare. În condițiile unor reglementări stricte cu caracter prudențial a practicilor de acordare a finanțării au apărut furnizori de credit rapid ("cu buletinul") sau furnizori de credit de tip prădător sau rechini, care acordă împrumuturi pe termen scurt sau foarte scurt (pay day – până la salariu) astfel dobânzile fiind foarte mari. Există discuții asupra rolului nefast al acestora, susținătorii atrăgând atenția că în lipsa unor astfel de servicii grupurile în nevoie ar apela la credite informale și la cămătari, situația lor agravându-se.

Care sunt serviciile financiare de bază necesare oricărei gospodării?

- cont curent pentru încasări și plăți
- produse de economisire adecvate unor sume mici
- facilități de transfer de bani
- produse de asigurare – viață și non-viață
- mici împrumuturi și descoperit de cont pentru scopuri personale de producție sau de alt tip – (acestea se pot asimila conceptului de microcredit)

Pentru a se adresa atât problemelor de acces, cât și celor de utilizare, furnizorii de servicii financiare au adoptat o gamă largă de strategii[1]:

- **Furnizorii comerciali orientați spre profit**
  - au dezvoltat conturi bancare de tranzacționare simple, cu costuri reduse, pentru a satisface nevoile persoanelor cu venituri mici și instabile;
  - au implementat parteneriate cu instituții guvernamentale sau cu organizații din sectorul social pentru a facilita accesul anumitor grupuri defavorizate la servicii financiare.

    *De exemplu, în **Belgia**, Fortis a creat Banca Poștală în 1995, care a oferit cont curent de bază mult înaintea băncilor comerciale. În **Scoția**, Bank of Scotland lucrează cu grupuri locale și asociații de locatari/proprietari pentru a le furniza conturi de tranzacționare de bază, promovarea educației financiare pentru a încuraja utilizarea serviciilor financiare și creșterea capacităților – abilităților și cunoștințelor financiare.*

1 FINANCIAL SERVICES PROVISION AND PREVENTION OF FINANCIAL EXCLUSION European Commission. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities I 2008.

- ***Furnizorii din economia socială (cooperativele și uniunile de credit – case de ajutor reciproc)***

Instituțiile financiare comunitare sunt de multe ori singurii furnizori pentru cei excluși financiar. Uneori aceștia lucrează la rândul lor în parteneriat, cum este *în* ***Marea Britanie***, *unde Coop Bank a ajutat uniunile de credit să își extindă serviciile și în zona de tranzacționare, astfel uniunile de credit putând să ofere la rândul lor conturi de bază începând cu 2007.*

Furnizorii din economia socială au și unele din cele mai eficiente servicii de consiliere financiară inclusiv în caz de supra-îndatorare. *De exemplu,* ***cooperativa de credit franceză Crédit Agricole*** *a înființat Puncte de trecere - 'Points Passerelle' – pentru a ajuta persoanele cu dificultăți financiare, în spații distincte de cele ale băncii. Acestea oferă atât consiliere, cât și dacă este nevoie, mediere și negociere cu creditorii și, în unele cazuri, credit solidar pentru restructurarea datoriilor.*

Furnizorii de economie socială sunt recunoscuți la nivel european ca fiind în rândul organizațiilor care oferă sprijin în caz de supraîndatorare. Cei supraîndatorați au în general datorii la chirie sau rate pentru credite de casă, întreținerea locuinței – utilități, alte credite. Un **studiu la nivelul Uniunii Europene**[1] a considerat că principalele entități care oferă consiliere în caz de supraîndatorare sunt ONG, asociațiile de protecția consumatorilor, autoritățile publice locale, care au și responsabilități legale în acest sens în multe state europene. Tipurile de servicii oferite includ:

- informarea,
- planificarea și echilibrarea bugetelor,
- asistență cu procedurile legale,
- negocierea cu creditorii.
- managementul conturilor personale.

Un exemplu în acest sens este **Scotcash – exemplu de bună practică din Marea Britanie**, în proiectul ICAR (**ANEXA 1)**.

Microfinanțarea

Microcreditul sau microfinanțarea reprezintă oferirea de servicii financiare celor prea săraci pentru a fi serviți de către băncile obișnuite, în cele mai multe cazuri, deoarece aceștia nu sunt în măsură să ofere garanții suficiente. În general, băncile sunt pentru persoanele cu bani, nu pentru cele fără [2].

*„**Microcreditul** se bazează pe premisa că săracii au competențe care rămân neutilizate sau insuficient utilizate. Nu este cu siguranță lipsa de abilități cea care îi face pe oamenii săraci săraci ... iar mila sau protecția socială nu sunt răspunsuri adecvate la sărăcie. Ele îi ajută numai pe sărăci să continue. Se creează dependență și se anulează inițiativa individului de a sparge cercul vicios al sărăciei. Declanșarea energiei și creativității din fiecare ființă umană este răspunsul la sărăcie."*[3]

[1] Household debt advisory services in the European Union Hans Dubois, Eurofound 2011.

[2] Gert van Maanen, Microcredit: de afaceri de sunet sau instrumentul de dezvoltare, Oikocredit, 2004.

[3] Muhammad Yunus, Extinderea microcreditelor pentru a atinge obiectivele de dezvoltare ale mileniului, 2003 citat de http://www.microfinanceinfo.com

Microcreditele aparţin unui set de inovații aduse serviciilor financiare care mai includ microeconomiile, vehicule de transfer de bani și microasigurarea.

Microcreditul este un serviciu pentru persoanele sărace, care sunt în șomaj, antreprenori sau fermieri care nu sunt bancabili. Motivul pentru care nu sunt rentabili pentru furnizorii de credit comercial este lipsa de garanții, lipsa unui venit stabil, nivelul veniturilor și lipsa unei istorii de credit verificabilă. Prin sprijinirea persoanelor cu microcredite li se pun la dispoziție opțiuni și oportunități cu un risc redus. Acesta a permis oamenilor săraci să înceapă propria afacere și de multe ori chiar să iasă din sărăcie

Microcreditele se potrivesc cel mai bine celor cu capacitate și posibilități antreprenoriale.

Microcreditul joacă un rol important în combaterea aspectelor multi-dimensionale de sărăcie. Microfinanțarea crește venitul gospodăriei, ceea ce duce la beneficii inerente, cum ar fi securitate alimentară sporită, construirea de active și posibilități mai multe pentru educarea copiilor. Este, de asemenea, un mijloc de auto-împuternicire.

Furnizorii de microcredite sunt organizați în general ca organizații non-profit. Succesul înregistrat de aceste activități a trezit interesul bancherilor tradiționali, care a început să realizeze că **acești debitori s-ar încadra mai corect într-o categorie numită pre-bancabili**. Industria și-a dat seama că cei care nu au acces la instituțiile financiare formale tradiționale necesită, de fapt, și doresc o varietate de produse financiare.

Definiția actuală a microcreditului la nivelul Uniunii Europene este următoarea:

- un microcredit de afaceri este un împrumut sub 25000 EUR[1] pentru a sprijini dezvoltarea de auto-ocupare a forței de muncă și microîntreprinderilor,
- un microcredit personal este un împrumut sub 25000 EUR pentru acoperirea necesităților de consum personal ale clienților, cum ar fi chiria, situații de urgență cu caracter personal, educație.

Microcreditele au un **dublu impact**: un **impact economic**, deoarece permit crearea de activități generatoare de venituri; și un **impact social**, deoarece contribuie la incluziunea socială și, prin urmare, la incluziunea financiară a persoanelor.

Conform Raportului *Overview of the Microcredit Sector in the European Union* sectorul de microfinanțare în Europa este în creștere. În 2013, dimensiunea medie a împrumutului a ajuns la 8507 EUR și 79% din valoarea totală a microcreditelor a fost acordată pentru scopuri de afaceri, restul de 21% pentru consum personal[2].

Diversitatea instituțională a sectorului în 2013

Altele	10.7%
Bancă de economii	2.7%
Instituții religioase	4%
Instituții financiare nebancare	29.3%
ONG sau fundație	22.7%
Asociație de micro-finanțare	8%
Instituție publică – guvernamentală	4.7%
Uniuni de credit/Cooperative	10%
Instituție Financiară comunitară de Dezvoltare	2.7%
Bancă	5.3

[1] Există propuneri la nivelul Uniunii Europene de modificare a acestei definiții - de a înlocui acest plafon standard cu unul variabil de la țară la țară, proporțional cu PIB/cap de locuitor.

[2] Overview of the Microcredit Sector in the European Union Mirko Bendig, Michael Unterberg, Benjamin Sarpong September 2014 European Microfinance Network (EMN).

Instituțiile financiare nebancare (29%) și ONG-uri sau fundații (23%) sunt în continuare tipuri instituționale, cele mai reprezentate la nivelul Uniunii Europene. În România ONG-urile nu mai pot acorda microcredite odată cu adoptarea legii – acestea au trebuit să se transforme în societăți comerciale.

Probleme cheie pentru dezvoltarea în continuare a sectorului includ:

- Dezvoltarea de modele de finanțare stabile și accesibile pentru furnizorii de microfinanțare.

În România există puține scheme de finanțare de acest tip, majoritatea fiind acoperite din fonduri europene.

- Creșterea operațiunilor de microfinanțare impun un control mai riguros din partea finanțatorilor și a factorilor de decizie, atât la nivel național, în ceea ce privește performanța financiară și socială, cât și o nevoie de mai multă transparență instituțiilor de micro-finanțare.
- Sporirea gradului de cunoaștere cu privire la impactul social al activităților de microfinanțare în ceea ce privește crearea de locuri de muncă și incluziunea financiară.

Politicile publice pro-incluziune includ **protecția socială – instrument de acțiune asupra veniturilor celor excluși sociali.**

Protecția socială este organizată în România pe pilonii de prestații sociale (transferuri financiare) și servicii sociale. În România sistemul prestațiilor în bani include:

- transferuri monetare necontributive pentru persoanele sărace și vulnerabile (beneficii de asistență socială);
- sprijin monetar pentru persoanele cu dizabilități sau pentru copiii lipsiți de îngrijirea părinților;
- sprijin pentru a proteja persoanele sărace împotriva creșterii tarifelor la energie/ încălzire/electricitate; și
- programe financiare pentru populația vârstnică (constând din pensii, inclusiv pensii sociale).

Este util ca acestea să fie conjugate cu celelalte strategii de incluziune financiară.

4. De ce au apărut organizațiile de economie socială pe piața financiară? Rolul și locul lor.

Așa cum am arătat mai sus, lipsa de acces la finanțare al unor categorii sociale importante este un eșec la pieței financiare datorat asimetriei informaționale. Un eșec al pieței similar ca importanță și consecințe majore eșecurilor de tipul bunuri colective sau externalități, mult mai ușor de recunoscut și de înțeles. Excluziunea financiară nu este singura consecință, ci ea conduce la fenomenul mai greu de rezolvat, cel de excluziune socială. Numeroase categorii de persoane nu au acces la credit pentru bunuri de consum și numeroase categorii de întreprinzători nu au acces la credit pentru ideilor lor antreprenoriale care ar putea crea locuri de muncă, oportunități de auto-ocupare și în final dezvoltare locală durabilă.

În acest context, formele de ajutor reciproc financiar de tip mutualist și cooperativele de credit apar și se dezvoltă ca răspuns la realitățile pieței, la nevoi sociale și economice nesatisfăcute și chiar ca răspuns la unele antagonisme sociale. Multe din instituțiile financiare ale economiei sociale – cooperative de credit, asociații de ajutor reciproc și împrumut, și

asociații mutuale au apărut în Europa secolului XIX aflată în proces de industrializare, dar și de pauperizare, a populației rurale mai ales. Cooperativele de credit europene au apărut pornind de la ideile lui Hermann Schulze și Raiffeisen, care au fost martorii foametei din anul 1848, perioadă în care și-au văzut concetățenii căzând victimă cămătăriei (situația de selecție adversă). Independent unul de celălalt au început să promoveze ideea unor instituții de credit care să funcționeze pe alte principii. Schulze a vrut să îi ajute pe micii meșteșugari și întreprinzători urbani, în timp ce Raiffeisen vroia să îi ajute pe săracii din mediul rural. Rațiunea amândurora era aceiași, ca cea a inițiativelor de micro-finanțare de astăzi – și anume să ofere oamenilor resursele și instrumentele necesare pentru a se ajuta singuri. Din Germania, sistemul financiar cooperatist s-a extins spre nordul Europei. În Marea Britanie începuturile au fost diferite, organizațiile de întrajutorare financiară fiind legate de comunitățile religioase în societățile de construcții. Cooperația este totodată și o mișcare socială care a apărut și s-a dezvoltat și pe fondul unor antagonisme între diverse grupuri sociale. Mișcările muncitorești care au generat numeroase cooperative la începutul secolului XX erau și promotoarele unei culturi „anti" capitalism. Uniunile de credit – casele de ajutor reciproc - denumire sub care sunt cunoscute în România au apărut mai întâi pe continentul nord-american în comunitățile francofone din Canada, care aveau nevoie de propriile instrumente de finanțare aflându-se în mijlocul unor foarte puternice comunități anglofone („Anglos") și așa a luat ființă una din cele mai mari organizații financiare din Canada Caisses Desjardins. Apoi acestea s-au extins în Statele Unite, până în comunitățile din Caraibe, emigranți din aceste comunități aducând cu ei uniunile de credit atunci când s-au stabilit în Marea Britanie și Irlanda începând din anii '60.

Înflorirea acestor organizații nu este întâmplătoare – structura lor de proprietate și guvernanță le permite să surmonteze importante imperfecțiuni ale pieței în sectorul financiar. Astfel, în perioadele când s-au dezvoltat cooperativele de credit, băncile se concentrau pe nevoile de finanțare ale industriilor aflate în dezvoltare rapidă, ale indivizilor prosperi, ale guvernelor și, de multe ori, riscau prea mult cu banii acestora. Chiar dacă și-ar fi dorit să deservească categorii de clienți mai săraci ar fi avut dificultăți cu asimetria informațională și cu costurile prea mari ale unor contracte de valoare prea mică (situația hazardului moral), probleme care marchează în continuare piața creditului rural așa după cum au constatat și economiștii Karla Hoff și Joseph Stiglitz.

Uniunile de credit (casele de ajutor reciproc)

Uniunile de credit sunt organizații mutuale specializate pe acordarea de credite de consum. Din punct de vedere al fondurilor mobilizate și al tranzacțiilor derulate, uniunile de credit sunt cele mai mici dintre instituțiile depozitare, având totuși un grad rapid de dezvoltare în ultima perioadă. Participanții la aceste instituții sunt de regulă membrii aceleași organizații, iar din acest punct de vedere operațiunile financiare derulate prin uniunile de credit sunt considerate ca având un risc redus. Gradul de diversificare al serviciilor și instrumentelor financiare oferite este relativ redus.

În România, uniunile de credit se regăsesc sub forma caselor de ajutor reciproc. Casele de ajutor reciproc (CAR) din punct de vedere legislativ sunt înființate ca asociații fără scop patrimonial și se împart în două mari categorii: ***case de ajutor reciproc ale salariaților (CARS, înființate conform Legii nr. 122/1996)*** și ***case de ajutor reciproc ale pensionarilor (CARP, înființate conform Legii nr. 540/2002)***. CAR pot fi considerate că fac parte din categoria societăților mutuale de economisire sau a uniunilor de credit, având rolul principal de a strânge

fonduri de la membri în „fondul social" și de a oferi împrumuturi cu dobândă avantajoasă membrilor (uneori și ajutorare în situații deosebite - susținerea cheltuielilor de înmormântare etc.), contribuind astfel la obiectivul european de prevenire a excluziunii sociale. CAR sunt încadrate de legislația națională în categoria instituțiilor financiare nebancare (IFN) și sunt înregistrate în Registrul de evidență al instituțiilor financiare nebancare al Băncii Naționale a României, alături de casele de amanet și de alte entități fără scop patrimonial cu activități în acest domeniu. Ele nu sunt instituții de credit (instituții financiare monetare), în sensul în care nu pot atrage depozite sau alte fonduri rambursabile de la public și oferi credite în cont propriu și/sau emite monedă electronică.

Istoria creditului mutual datează în România încă din secolul al XVIII-lea când în Transilvania s-au constituit astfel de asociații, urmând modelul breslelor care aveau și un caracter de întrajutorare. Literatura de specialitate menționează: în anul 1722 a apărut la Reșița așa numita „ladă frățească" (Bruderlade), asociație ce a luat ființă după modelul asociațiilor miniere din Europa Centrală ce funcționau încă din sec. XV-XVI; în anul 1789 la Baia-Mare exista Casa principală frățească, care ulterior s-a extins și la metalurgiștii din localitate; în anul 1835 a luat ființă la Brașov, Casa de Păstrare „Kronstadter Allgemeine Sparkassa", constituită din depunerile membrilor. În a doua jumătate a secolului al XIX-lea apar primele uniuni de credit rezultate din inițiativele unor categorii sociale, cum ar fi mici meșteșugari, comercianți, cadre didactice, muncitori ș.a. care își puneau o parte din economii în comun, ca bază pentru obținerea creditelor (de exemplu: 1846, în Brașov – Asociația de Ajutor Reciproc Românească a lucrătorilor tipografi; 1855, în Brăila – Societatea de economie, credit și ajutor „Înfrățirea"; în 1858, în București – „Casa de ajutor și prevedere a lucrătorilor tipografi"; în 1863, în București, „Casa de Ajutor Reciproc a tipografilor din România", avându-l ca președinte pe C.A. Rosetti; în 1868, în comuna Chirnogi, județul Ilfov – „Societatea de înlesnire interioară a comunei Chirnogi", considerată prima asociație de credit modernă care funcționa legal în România – cu personalitate juridică; în 1870, în București – „Economia – Asociațiune de credit popular", casă de economii și credite fondată de Petre S. Aurelian etc.). Casele de ajutor reciproc au fost mereu prin tradiție sprijin pentru persoanele cu venituri scăzute în România, menținându-și credibilitatea, atât în perioada comunistă, cât și după anul 1990, făcând față transformărilor economice și schimbărilor globale, supraviețuind și dezvoltându-se până în prezent, când se înscriu pe direcția instituțiilor de microfinanțare promovate la nivel european. Menționăm în acest sens faptul că, recent, în cadrul primelor etape ale inițiativei comune europene JASMINE, din România au fost selectate 6 CAR pentru a beneficia de furnizarea de asistență tehnică, evaluare și formare ca furnizori de microcredite.

Conform datelor Atlasului Economiei Sociale - ediția 2014, în anul 2012, în Registrul de evidență Instituții Financiare Nebancare, Secțiunea B - Case de Ajutor Reciproc al Băncii Naționale a României au fost înregistrate un număr total de 2845 CAR. Efectiv, au fost însă active (cu bilanț contabil raportat la INS) un număr de 2.767 CAR, din care 2.569 CARS (92,84% din total CAR) și 198 CARP (7,16% din total CAR), rata de activitate pentru total CAR fiind de 97,3%. La sfârșitul anului 2012, în România funcționau un număr de 198 CARP. În prezent, Federația Națională Omenia a Caselor de Ajutor Reciproc a Pensionarilor din România, cea mai puternică organizație de pensionari din țară, are 142 CARP-uri afiliate, cu peste 1.400.000 membri răspândiți atât în mediul urban (53%), cât și în mediul rural (47%). În Atlasul Economiei Sociale - ediția 2014, se arată că în anul 2012, regiunile care au concentrat cele mai multe CARP au fost în principal regiunile slab dezvoltate ale României unde există o pondere importantă

de persoane excluse financiar: regiunea Nord-Est (18% din total CARP), Sud-Muntenia (16% din total CARP) și Sud-Vest (15% din total CARP). Spre deosebire de CARS, CARP pot realiza și venituri din activități economice (de exemplu, unele CARP oferă la prețuri modice excursii, pelerinaje, cabinete medicale, prestări servicii reparații, coafor, frizerie, croitorie, magazine sociale etc.), ceea ce le-a oferit posibilitate de a presta și servicii sociale pe lângă serviciile financiare avantajoase pentru membri.

1. Casa de ajutor reciproc a salariaților	
Scopul organizației, Membrii	Sunt asociații fără scop patrimonial, organizate în vederea sprijinirii și întrajutorării financiare a membrilor lor. Membrii unei case de ajutor reciproc a salariaților pot fi numai persoane fizice salariate. Casele de ajutor reciproc ale salariaților își desfășoară activitatea exclusiv cu membrii acestora.
Guvernanță, resurse umane implicate	Ca la Asociații
Strategii de afaceri implicate	**Obiectul de activitate** al caselor de ajutor reciproc ale salariaților îl constituie acordarea de împrumuturi cu dobândă către membrii acestora. Dobânda la împrumuturi se reîntoarce la fondul social al membrilor, după deducerea cheltuielilor statutare. Fondurile utilizate de casa de ajutor reciproc pentru acordarea de împrumuturi membrilor săi sunt: - fondul social al membrilor, constituit prin contribuțiile acumulate ale acestora, - dobânzile anuale, - fondurile proprii ale casei de ajutor reciproc și - mijloacele bănești obținute de la uniunea teritorială județeană sau de la Uniunea Națională. Casele de ajutor reciproc nu pot atrage alte depozite de orice natură sau fonduri rambursabile. **Produse și servicii** - Acordarea de împrumuturi, cu dobândă, pentru satisfacerea nevoilor personale sau dezvoltarea afacerilor. - Constituirea fondurilor sociale proprii prin acumulări lunare sau ocazionale și bonificarea acestora prin dobânzi anuale. - Acordarea unui ajutor nerambursabil urmașilor, în cazul decesului unui membru, cu condiția ca C.A.R. să aibă constituit fondul pentru ajutor în caz de deces. - Educație financiară. **Ce tipuri de împrumuturi practică o casă de ajutor reciproc afiliată sistemului UNCARSR?** tradiționale, în cuantum de 3-5 ori fondul social al membrului; diversificate: de urgență, pe termen de 1-4 săptămâni; pe termen scurt, 1-12 luni; pe termen mediu, 1-3 ani.

Proprietate: ***Patrimoniu minim*** ***Patrimoniu*** ***- modalitate de constituire,*** ***- lichidare,*** ***Modul de utilizare a profitului/ surplusului (excedent)*** ***Relația cu membri***	Ca la Asociații Distribuiri din excedente către membri - protecția fondurilor sociale la rata inflației – bonificarea fondurilor sociale
Responsabilitate	Ca la Asociații
Facilități	Veniturile repartizate membrilor caselor de ajutor reciproc în funcție de fondul social deținut sunt neimpozabile.
Factori interesați constitutivi (membri) – natura, număr minim	Salariați sau alte persoane care obțin venituri de natură salarială, prin asociere, în unitățile în care aceștia își desfășoară activitatea sau la nivel teritorial.
Autorizări special de funcționare	Trebuie să se autorizeze și să funcționeze conform reglementărilor prudențiale ale Băncii Naționale a României Lege nr. 93/2009 privind instituțiile financiare nebancare
Legislație minimă pentru înființare - legea cadru	*Legea 122/1996 privind* regimul juridic al caselor de ajutor reciproc ale salariaților și ale uniunilor acestora.

Fondul social al membrilor casei de ajutor reciproc

Casele de ajutor reciproc oferă unui membru posibilitatea de a economisi la fondul său social. Diferența față de o bancă este că persoana va trebui să devină membru al casei de ajutor reciproc și, în loc de a avea o dobândă, va obține anual o cotă parte din excedentul financiar, similar unui dividend.

Este vorba de o sumă suplimentară de bani, numită bonificație, calculată ca un procent aplicat la suma medie ponderată anuală acumulată în fondul social al membrului la sfârșitul exercițiului financiar sau la momentul retragerii.

Întrucât valoarea bonificației depinde de excedentul realizat în anul financiar de casa de ajutor reciproc, nu există un procent fix de bonificare a fondului social în fiecare an.

Cu toate acestea casele de ajutor reciproc sunt motivate să bonifice fondul social al membrilor cu sume care să acopere indicele inflației și să atragă, în condiții concurențiale, economiile membrilor mai vechi sau mai noi.

Puteți avea acces ușor la economiile din fondul social?

Economiile dumneavoastră la fondul social se restituie în momentul când vă retrageți din casa de ajutor reciproc, cu condiția ca acestea să nu fie angajate ca garanție pentru un împrumut. Cu toate acestea, sunteți încurajați să păstrați economiile dvs. intacte, astfel încât acestea să permită câștigarea unei bonificații cât mai consistente și să fie totodată garanție pentru un nou împrumut.

Casele de ajutor reciproc vă pot prezenta diverse alternative de acumulare a economiilor la fondul dvs. social, precum și condițiile de bonificare a acestora.

Cine poate deveni membru al unei case de ajutor reciproc?

Membri unei case de ajutor reciproc sunt uniți după criterii, precum zona teritorială, întreprinderea, instituția publică. Aceste criterii sunt caracteristici pe care fiecare membru le are în comun (de exemplu, zona în care locuiți sau întreprinderea unde lucrați). Criteriile de reunire a membrilor pentru a se ajuta reciproc din punct de vedere financiar și de a forma o casă de ajutor reciproc poartă numele generic de legătură comună.

Oricine îndeplinește unul din criteriile după care este organizată casa de ajutor reciproc devine eligibil pentru a primi calitatea de membru și poate începe economisirea de îndată ce devine membru.

De ce este bine să economisiți la o casă de ajutor reciproc?

Fie că vreți să economisiți pentru a dobândi un bun sau serviciu în viitor, pentru a face față unor perioade mai dificile din viață sau pentru a garanta primirea unui împrumut, economisirea regulată este cea mai bună soluție.

La casa de ajutor reciproc nu sunteți doar un simplu client, un număr de cont într-un calculator, ci deveniți un membru al unei organizații și al unei afaceri financiare de tip cooperatist.

În funcție de normele casei de ajutor reciproc, pentru a deveni membru, va trebui achitată o taxă de intrare, sub forma aportului inițial de capital și va trebui să depuneți un fond social minim.

Calitatea de membru asigură participarea la adunările generale, unde se aleg persoanele din conducere și se decid măsurile privind buna organizare și funcționare a casei de ajutor reciproc.

Dreptul la vot este asigurat fiecărui membru, indiferent de mărimea fondului social al acestuia (conform principiului un membru - un vot). Membrii casei de ajutor reciproc participă astfel la deciziile care afectează casa de ajutor reciproc.

Casele de ajutor reciproc au avut, dintotdeauna, nu numai principii de organizare democratice, ci și reguli de funcționare care se înscriu într-un anumit cod de conduită care le caracterizează activitatea, precum:

- Serviciile nu au comisioane ascunse și alte taxe de tranzacție.
- Când o casă de ajutor reciproc declară un procent de bonificare a fondului social la încheierea exercițiului financiar, acumularea de economii la fondul social pentru anul respectiv este eligibilă în mod egal pentru acel procent de bonificare.
- Cu cât fondul social este mai mare, cu atât veți primi o cotă parte mai mare de bonificație din excedentul exercițiului.
- La procentul respectiv de bonificare s-ar putea adăuga un bonus, economiile dvs. la fondul social fiind folosite pentru a acorda împrumuturi altor membri. Membrii exact ca dvs.

Ce primesc membrii unei case de ajutor reciproc pentru economiile la fondul social?

Fondul social pe care îl acumulați la casa de ajutor reciproc este eligibil pentru un anumit procent de bonificație stabilit, în mod democratic, de adunarea generală a membrilor.

Bonificația de la sfârșitul exercițiului financiar este răsplata pentru utilizarea de către casa de ajutor reciproc a fondului dvs. social în împrumuturi acordate membrilor și este plătită din excedentul realizat pe seama veniturilor din dobânzile achitate efectiv, după deducerea cheltuielilor de funcționare și a alocațiilor la rezervele statutare și de risc. Valoarea bonificației va depinde de:

- valoarea fondului social pe care l-ați acumulat (fie lunar, de-a lungul unei perioade mai lungi de timp, fie ocazional la o anumită dată, după dobândirea calității de membru);

- excedentul financiar obținut de casa de ajutor reciproc, aflat la dispoziția acesteia pentru repartizare către membri;
- numai membrii casei de ajutor reciproc primesc bonificații la fondurile sociale pe care le-au acumulat lunar sau ocazional în cursul exercițiului financiar;
- suma plătită membrilor ca bonificație la fondurile sociale variază de la o casă de ajutor reciproc la alta.

Împrumuturi acordate membrilor caselor de ajutor reciproc

Calitatea de membru al unei case de ajutor reciproc permite obținerea de împrumuturi pentru nevoi personale.

Ce este diferit la împrumuturile acordate de casele de ajutor reciproc?

Înainte de a lua un împrumut, de orice fel, este necesar și merită din plin un timp pentru a înțelege cum funcționează creditarea în cazul caselor de ajutor reciproc. În acest fel puteți compara avantajele și puteți fi conștienți de riscurile asumate.

Iată câteva dintre avantajele care fac un împrumut la o casă de ajutor reciproc, diferit de împrumuturile acordate de alte instituții financiare:

- nu există taxe ascunse sau alte taxe de tranzacție;
- ratele dobânzii sunt corecte și rezonabile;
- rambursările sunt calculate la soldul împrumutului, astfel încât puteți alege între mai multe variante (rate descrescătoare, rate egale etc.);
- odată ce sunteți eligibil pentru un împrumut de la casa de ajutor reciproc, condițiile de rambursare pot fi proiectate în jurul nevoilor dvs. bănești și a posibilităților efective de rambursare;
- puteți plăti împrumutul mai devreme, fără taxe suplimentare sau puteți creștere cuantumul rambursărilor, fără alte comisioane sau penalități.

Cum se poate obține un împrumut de la o casă de ajutor reciproc?

Pentru a obține un împrumut, trebuie să fiți membru al unei case de ajutor reciproc. Lista caselor de ajutor reciproc din întreaga țară și coordonatele localizării acestora se poate regăsi pe adresa de site www.uncar.ro.

Pentru a deveni membru, faceți apel la o casă de ajutor reciproc locală și aflați mai multe detalii despre modul cum să obțineți calitatea de membru.

Casele de ajutor reciproc vor solicita completarea unui formular pentru cererea de înscriere, vor solicita taxa de înscriere (aportul inițial la capital) și prima depunere la fondul social.

Pentru cei care au deja calitatea de membri, este mai simplu: vor vizita și discuta nevoile lor la sediul casei de ajutor reciproc și vor completa cererile de împrumut, în care sunt cuprinse informații și date relevante privind situația financiară a persoanei și familiei.

Casa de ajutor reciproc vă încurajează să gestionați banii cu grijă prin structurarea împrumuturilor în jurul nevoilor dumneavoastră și a capacității de a le rambursa.

Deci, orice împrumut faceți, pentru o mașină, o casă, îmbunătățiri, o ocazie specială, o vacanță, taxa la școală sau facultate sau o mică afacere personală, casa de ajutor reciproc vă va acorda împrumutul potrivit.

Garantarea unui împrumut la casa de ajutor reciproc

În principal împrumuturile de la casele de ajutor reciproc sunt garantate prin giranți. În cazul în care împrumutatul nu poate plăti, giranții vor trebui să plătească datoria. Împrumutatul are responsabilitatea primară de a plăti datoria. Girantul are responsabilitatea secundară să plătească datoria.

Aceasta înseamnă că girantul nu poate fi urmărit de către creditor pentru datorie, exceptând cazul în care creditorul încearcă prima oară să obțină plata de la debitor.

Casele de ajutor reciproc ar putea, de asemenea, da împrumuturi cu ipotecă.

Care este costul unui împrumut la casa de ajutor reciproc?

Casele de ajutor reciproc vă pot da detalii cu privire la ratele și dobânzile curente practicate.

Termeni financiari, precum rata nominală a dobânzii, dobânda anuală efectivă (DAE), rata reală a dobânzii, dobânda la suma împrumutată, exprimă costurile formate din dobânzi, respectiv alte taxe și comisioane la împrumut, pe un an întreg.

Acești termeni financiari au o semnificație distinctă, care decurge atât din conținutul lor diferit, cât și din metoda de calcul utilizată.

1. rata dobânzii nominale se calculează cu formula ratei dobânzii simple, fiind definită ca dobânda percepută la un împrumut în valoare de o sută lei acordat pe o perioadă de un an;
2. rata dobânzii anuale efective este rata dobânzii compuse, calculate atât din dobânda nominală, cât și din alte taxe și comisioane, actualizate la momentul acordării împrumutului, anul fiind împărțit într-un anumit număr de perioade de rambursare, de obicei în luni.
3. rata reală a dobânzii este dobânda nominală corectată cu indicele inflației;
4. dobânda la suma împrumutată este dobânda totală plătită pe un an, calculată la soldul lunar nerestituit al împrumutului, raportată la suma împrumutată.

În general, casele de ajutor reciproc nu practică alte taxe sau comisioane pentru împrumuturile acordate. Dobânda anuală efectivă este egală cu dobânda nominală numai atunci când durata de rambursare a împrumutului este anul și nu diviziuni sau multipli ai acestuia.

Ce sunt rambursările?

Cele mai importante două lucruri despre un împrumut sunt: posibilitatea de a împrumuta bani și capabilitatea de a-i rambursa. În general, la o casă de ajutor reciproc puteți alege un plan de rambursare care vi se potrivește în prezent și în cazul în care situația se modifică, puteți solicita eventuala modificare a graficului de plăți. CAR permit membrilor să plătească mai devreme împrumutul, fără taxe suplimentare sau creșterea cuantumului rambursării, fără nicio altă complicație. În acest caz dobânzile de plată se pot recalcula și se pot diminua, în consecință.

Microcredite acordate de Casele de Ajutor Reciproc

Casele de ajutor reciproc, echivalentele uniunilor de credit, sunt recunoscute la nivel global și ca instituții de microfinanțare (de către F.M.I., Banca Mondială). Ele oferă micro-împrumuturi către membrii lor pentru dezvoltarea activităților generatoare de venit, inclusiv acelor persoane care prezint un risc de a fi excluse din punct de vedere social și financiar.

Membrii uniunilor de credit folosesc aceste credite pentru diverse scopuri cum ar fi instruirea într-o anumită profesie, dobândirea unui permis de conducere, cumpărarea de mijloace personale cum ar fi computere, automobile second hand necesare pornirii de afaceri mici (start-up) sau creșterii unei afaceri deja existente.

Ce fac casele de ajutor reciproc pentru a încuraja activitățile de micro-creditare?

1. Casele de ajutor reciproc stimulează microcreditarea, ajungând să acorde astfel de credite acelor membri cu venituri mai reduse, în general nebancabili, contribuind astfel la o mai bună stabilitate a sectorului financiar.
2. Casele de ajutor reciproc nu au ca țintă pe cei mai săraci dintre săraci, dar îi ajută pe cei săraci să se ridice și să se mențină pe propriile picioare.
3. Oferă în principal credite pe termen scurt.
4. Oferă inițial mici împrumuturi.
5. Pun accentul pe caracterul împrumutatului și performanțele din trecut ale acestuia.
6. Diversifică gama de împrumuturi.
7. Simplifică procedurile de acordare a împrumuturilor.
8. Se concentrează pe piața locală.
9. Scurtează perioada de procesare a documentelor.
1o. Asociază microcreditul cu economisirea.
11. Formează grupuri de solidaritate.
12. Asigură instruirea specifică microcreditului.
14. Dimensionează rata dobânzii împrumutului astfel încât să acopere toate costurile.

Spre deosebire de creditele de consum, microcreditele prezintă, în general, un risc mai mare de rambursare. Din acest motiv este recomandabil ca cererea de împrumut să fie însoțită de planul și bugetul afacerii, iar rubricile privind bugetul familiei să includă și veniturile/încasările, respectiv cheltuielile/plățile pe care familia le angajează sau pe care contează prin înființarea și exploatarea afacerii.

Principiile de furnizare a unor servicii financiare pentru persoanele cu venituri reduse

Ținta caselor de ajutor reciproc este formată din persoane cu venituri reduse, care ar trebui să dezvolte „obiceiul de a economisi” pentru a se elibera de dependență.

Casele de ajutor reciproc pot și trebuie să faciliteze ACUMULAREA DE ECONOMII la fondul social pentru persoanele cu venituri mici.

Economiile sunt piatra de temelie a programelor de micro-finanțare, deoarece necesită sume mai mari de pornire și consolidează sentimentul de proprietate al celor cu venituri reduse și de încredere în propriul destin.

Chiar și micile economii, care merg într-un fond social mai mare, asigură succesul, întrucât, în cazul persoanelor cu venituri reduse, obiceiul de a economisi sistematic, odată creat, este foarte important, mai important decât sumele acumulate ca atare. ***„Nu contează suma, cât regularitatea ei”***

5. ACCESUL LA SERVICII FINANCIARE ÎN RÂNDUL CELOR INTERESAȚI DE SERVICIILE CASELOR DE AJUTOR RECIPROC DIN ROMÂNIA

Opincaru Irina Sînziana (IES - FDSC)

I. Notă metodologică

În scopul identificării nevoilor potențialilor membri CAR, inclusiv a celor din rândul grupurilor defavorizate – non-salariați, persoane cu datorii la întreținere etc., personalul Caselor de Ajutor Reciproc participante în proiectul ICAR au aplicat fiecare în medie 100 de chestionare în perioada iulie-august 2015 în cele 26 de localități în care au înființat case de ajutor reciproc sau puncte de lucru ale caselor de ajutor reciproc deja înființate. O listă completă a acestora poate fi consultată în Anexa 1 a prezentului raport.

S-a folosit un chestionar proiectat de echipa de cercetare IES-FDSC, chestionar care a vizat cunoștințele potențialilor membri despre CAR, în general, și SESCARul respectiv, imaginea sa, utilizarea altor servicii financiare, loialitatea față de furnizorul lor actual de servicii financiare, obiceiurile și problemele financiare, gradul de îndatorare. Cea mai extinsă secțiune a chestionarului aplicat a vizat situația financiară și capacitatea respondenților de a-și asigura resursele de trai minime, atât în mod curent, dar și în situații urgente, neprevăzute.

Proiectarea chestionarului aplicat a avut la bază o serie de întrebări folosite în cadrul anchetei Global Findex a Băncii Mondiale[1] (http://www.worldbank.org/en/programs/globalfindex), care generează cea mai extinsă bază de date cu privire la incluziunea financiară și furnizează date de profunzime despre economisire, împrumut, îndatorare, plăți și gestionarea riscurilor. Întrebările preluate din ancheta Global Findex sunt în principal cele din secțiunea privind situația financiară și obiceiurile de economisire și împrumut, după cum urmează:

- *B3. Imaginați-vă că aveți o urgență pentru care trebuie să plătiți 1.500 lei. Cât de posibil este să aveți disponibili 1.500 lei luna viitoare?*
- *B4. Care este principala sursă pe care ați folosi-o ca să aveți disponibili 1500 lei luna viitoare?*
- *B5. În ultimele 12 luni, dumneavoastră personal ați economisit sau pus de-o parte orice sumă de bani pentru oricare din următoarele motive?*
- *B6. În ultimele 12 luni, dumneavoastră personal ați economisit sau pus de-o parte orice sumă de bani prin...*

[1] Asli Demirguc-Kunt, Leora Klapper, Dorothe Singer, and Peter Van Oudheusden, "The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World". Policy Research Working Paper 7255

- *B7. În prezent, aveți un împrumut (credit) personal sau împreună cu altcineva, de orice valoare pentru oricare dintre următoarele motive?*
- *B8. În prezent, dumneavoastră personal sau împreună cu altcineva aveți un împrumut (credit) personal de orice valoare, din următoarele surse:*
- *B11. Care sunt motivele pentru care NU aveți un cont/nu folosiți serviciile unei bănci sau ale altei instituții financiare.*

Forma completă a chestionarului aplicat este anexată la acest raport.

SESCAR-urile au aplicat 2601 chestionare potențialilor membri SESCAR, persoane selectate aleator. Chestionarul s-a adresat oricărei persoane interesate de serviciile CAR – femei și bărbați cu vârsta de peste 18 ani, care nu sunt încă membri în CAR, care dezvoltă sau înființează SESCAR. De asemenea, minim 30% dintre respondenți au fost persoane din grupul țintă al proiectului (persoane de etnie romă, persoane cu dizabilități, părinți din familii cu peste 2 copii, părinți singuri - familie monoparentală, femei în situații de risc și persoane care au părăsit timpuriu școala).

Prelucrarea și analiza datelor s-a realizat de către cercetătorul sociolog al Fundației pentru Dezvoltarea Societății Civile.

II. Persoane intervievate

Cele 26 de localități în care a fost derulată ancheta ale cărei rezultate sunt prezentate în acest raport, au fost atât localități rurale, cât și urbane, sau zone limitrofe ale acestora. Astfel, 47.7% dintre respondenți domiciliază în mediul urban, iar 52.3% în mediul rural. Doar 65.7% dintre respondenți au acces la internet.

Casele de ajutor reciproc vizează ca membri persoane care au un venituri din salarii sau asimilate acestora, astfel că 80.3% dintre persoanele intervievate au vârsta cuprinsă între 26 și 65 de ani. Doar 0.3% dintre respondenți au sub 18 ani, 10.4% au vârsta cuprinsă între 18 și 25 de ani, iar 9% dintre respondenți au vârsta de peste 65 de ani.

În ceea ce privește nivelul de educație al respondenților, 29.8% dintre aceștia sunt absolvenți de liceu, iar 31% sunt absolvenți de studii postliceale sau superioare. Doar 6% dintre respondenți au finalizat doar treapta I de liceu, 13.2% au absolvit doar cursurile gimnaziale, iar 6.9% dintre fiind fără școală absolvită sau au doar școala primară.

Se poate constata că nivelul de educație al celor interesați de serviciile CAR este peste media națională, conform statisticilor publicate în urma Recensământului din anul 2011.

POPULAȚIA STABILĂ DE 10 ANI ȘI PESTE TOTAL	NIVELUL INSTITUTIEI DE INVATAMANT ABSOLVITE									
	Superior		Postliceal și de maiștri	Secundar				Primar	Fără școală absolvită	
	Total[1]	din care: Universitar de licență		Total	Superior Liceal	Superior Profesional și de ucenici	Inferior (gimnazial)		Total	din care: Persoane analfabete[2]
total peste 10 ani	14,4	12,6	3,2	65,3	24,4	13,9	27,0	14,2	3,0	0,1
20 ani și peste	16,4	14,3	3,6	67,4	26,8	15,6	25,0	10,6	2,0	1,4
urban total	22,4	19,5	4,6	62,6	30,3	13,2	19,0	8,5	1,9	0,7
urban 20 ani și peste	25,1	21,8	5,1	63,8	32,8	14,7	16,4	5,0	1,0	0,7
rural total	4,7	4,3	1,5	68,5	17,2	14,7	36,6	20,9	4,3	2,1
rural 20 ani și peste	5,5	5,0	1,8	71,9	19,3	16,8	35,8	17,5	3,3	2,4

Sursa: Recensământul populației și al locuințelor 2011 Institutul Național de Statistică – prelucrare FDSC

Persoanele interesate de serviciile caselor de ajutor reciproc sunt în procent de peste 50% salariați și într-o mai mică măsură pensionari (19.1%), șomeri (1%) și persoane fără ocupație sau în căutarea unui loc de muncă (15.2%), iar 1.7% elevi/studenți. Se constată un număr semnificativ de respondenți care au venituri din alte surse decât cele de natură salarială sau pensii, și anume 4.3% dintre respondenți sunt lucrători pe cont propriu, 2.5% patroni/angajatori, și doar 0.2% membri ai unei societăți agricole/cooperative.

Principalele surse de venit ale respondenților sunt salariile (56.6%) și într-o măsură mai mică pensiile (19.8%). 8% dintre respondenți obțin venituri din activități economice independente, 4.2% din ajutoare sociale și 3% au ca sursă principală de venit transferuri de la membri ai familiei sau de la persoane din afara gospodăriei.

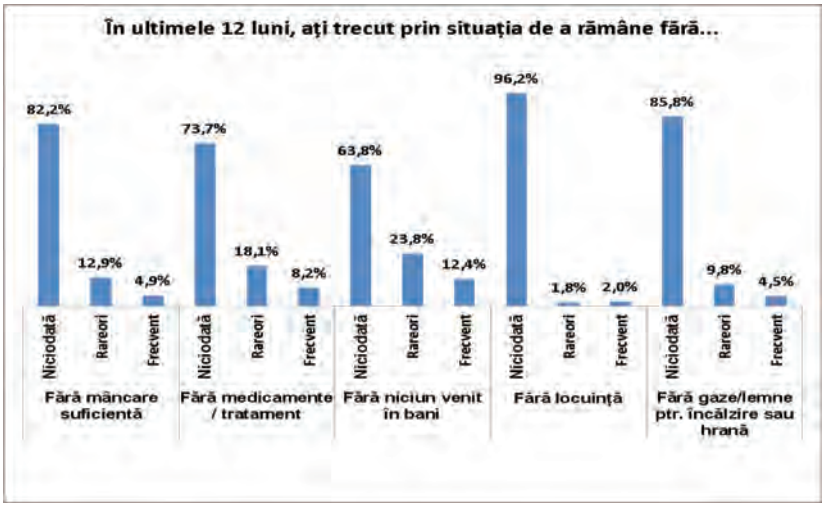
12.8% dintre persoanele intervievate au declarat că nu au niciun venit. 48.1% dintre respondenți au venit lunar cuprins între 750 și 1700 de lei și 21.9% au un venit mai mic de 750 de lei. 10.5% dintre respondenți au un venit cuprins între 1701 și 2500 de lei și doar 6.8% dintre aceștia au un venit lunar de peste 2500 de lei.

42.6% dintre respondenții chestionarului fac parte dintr-unul din grupurile vulnerabile vizate de proiectul ICAR: 7.2% persoane de etnie romă, 3.8% persoane cu dizabilități, 10.8% familii cu peste 2 copii, 9% familii monoparentale, 6.3% femei în situații de risc și 5.5% persoane care au părăsit timpuriu școala. În secțiunile care urmează, informațiile cu privire la aceste persoane nu vor fi prezentate defalcat, pe categorii.

III. Situația financiară și obiceiuri de economisire și împrumut

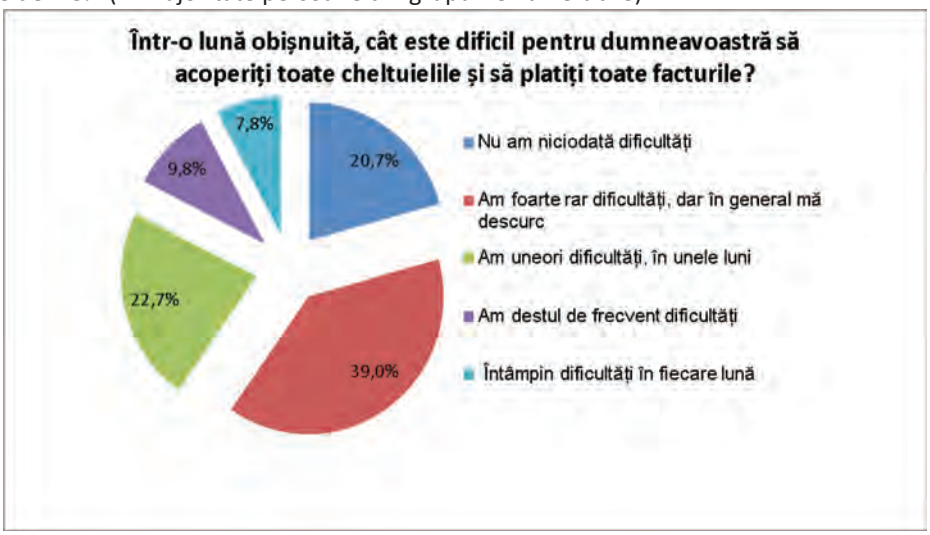
IIIa. Situația financiară

Un procent relativ scăzut din totalitatea respondenților au declarat că în ultimele 12 luni s-au aflat frecvent în situația de a rămâne fără mâncare suficientă (4.9%), fără medicamentele sau tratamentul medical ce le era necesar (8.2%), fără un venit în bani (12.4%), sau fără lemne/gaze pentru încălzire sau pregătirea hranei (4.5%), și într-o mai mică măsură fără locuință (2%), peste 80% dintre aceștia fiind respondenți din grupurile vulnerabile intervievate.



Peste 60% dintre respondenți nu s-au aflat niciodată în ultimele 12 luni în situațiile prezentate mai sus, iar procente relativ scăzute dintre aceștia au trecut rareori prin acest gen de situații. În cazul respondenților din mediul rural se observă o creștere a frecvenței situațiilor în care aceștia rămân fără medicamente sau tratament medical (10.6%) sau fără un venit în bani (15.2%).

În ceea ce privește capacitatea respondenților de a acoperi toate cheltuielile gospodăriei, aceștia declară în procent majoritar (59.7%) că nu au dificultăți în general, 22.7% având însă uneori dificultăți, în unele luni. Totalul persoanelor care afirmă că au dificultăți financiare lunar este de 7.8% (în majoritate persoane din grupurile vulnerabile).


Într-o lună obișnuită, cât este dificil pentru dumneavoastră să acoperiți toate cheltuielile și să plătiți toate facturile?
20,7%
39,0%
22,7%
9,8%
7,8%
Nu am niciodată dificultăți
Am foarte rar dificultăți, dar în general mă descurc
Am uneori dificultăți, în unele luni
Am destul de frecvent dificultăți
Întâmpin dificultăți în fiecare lună

14.3% dintre respondenții din grupurile vulnerabile și 10% dintre respondenții din mediul rural declară că întâmpină lunar dificultăți în a acoperi toate cheltuielile gospodăriei, dar majoritatea acestora (44.4%, respectiv 55.6%) declară că nu astfel de probleme. Doar 5.7% dintre respondenții din mediul urban declară că au dificultăți în acoperirea cheltuielilor în fiecare lună.

Situația restanțelor înregistrate de către respondenți este una destul de bună, doar procente relativ mici dintre aceștia declară că au restanțe la rambursarea unui credit sau la plata utilităților. Astfel, 2.8% dintre respondenți au restanțe de 1-3 luni la rambursarea unui credit și doar 0.6% au restanțe de peste 6 luni. Procentele de restanțieri la plata utilităților sunt puțin mai mari, **7.7% dintre respondenți având restanțe de 1-3 luni**, 1.7% de 3-6 luni și doar 0.9% de peste 6 luni.

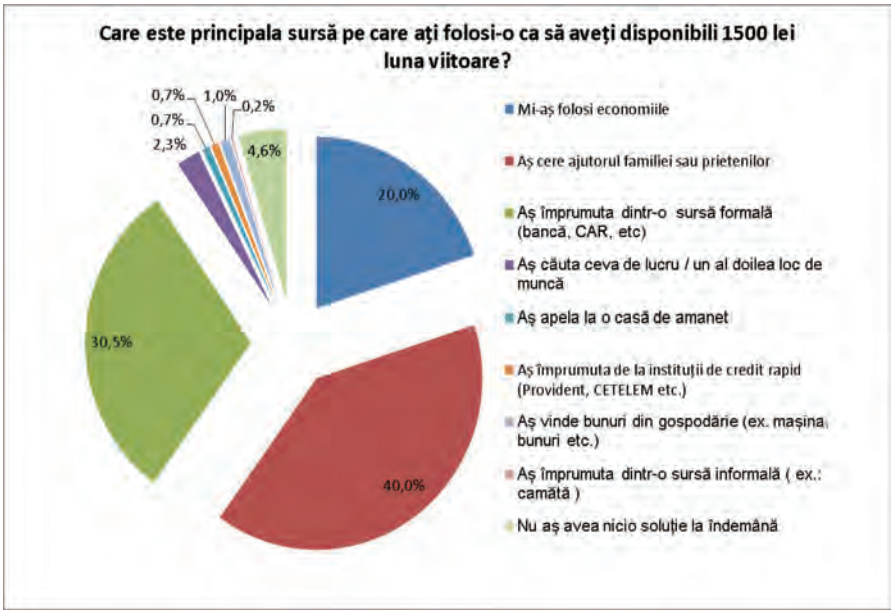
Respondenții din mediul rural înregistrează procente sensibil mai mari în ceea ce privește restanțele la plata utilităților, astfel că 10.7% au restanțe de 1-3 luni și 2.6% de 3-6 luni. Aceeași creștere se observă și în cazul respondenților din grupurile vulnerabile, care înregistrează în procent de 13.2% restanțe de 1-3 luni la plata utilităților, 3.6% restanțe de 3-6 luni și 2% restanțe de peste 6 luni.

Apariția unei urgențe, a unei situații în care respondenții ar trebui să aibă disponibili 1500 de lei, **nu** îi pune în dificultate pe 54.2% dintre aceștia. Procentul este puțin sub media

națională la Global Findex 2014, de 57,4%[1] ceea ce ne arată că în rândul celor interesați de CAR nivelul de disponibil financiar este puțin mai redus decât cel general, **ponderea celor care declară ca ar fi puțin posibil sau imposibil să obțină rapid această sumă de bani fiind totuși mare, de 45.8%**.

Pentru respondenții din mediul rural procentele sunt relativ similare, observându-se o creștere de aproximativ 3% a celor care ar întâmpina dificultăți în obținerea a 1500 de lei (48.7%), însă cu mult peste media europeană de 27.8%, conform Global Findex 2014. Respondenții din grupurile vulnerabile declară în procent majoritar (61.6%) că ar fi puțin posibil sau imposibil să obțină de urgență suma de 1500 de lei.

Principalele surse din care respondenții ar obține 1500 de lei sunt: din partea familiei sau prietenilor (40%, mult peste media europeană de 20.4%, conform Global Findex 2014), prin împrumut dintr-o sursă formală (30.5%), sau din economii (20%, mult sub media europeană de 53.3%, conform Global Findex 2014). **4.6% dintre respondenți declară că nu ar avea nicio soluție la îndemână.**


Care este principala sursă pe care ați folosi-o ca să aveți disponibili 1500 lei luna viitoare?
0,7%
1,0%
0,2%
0,7%
2,3%
4,6%
20,0%
30,5%
40,0%
Mi-aș folosi economiile
Aș cere ajutorul familiei sau prietenilor
Aș împrumuta dintr-o sursă formală (bancă, CAR, etc)
Aș căuta ceva de lucru / un al doilea loc de muncă
Aș apela la o casă de amanet
Aș împrumuta de la instituții de credit rapid (Provident, CETELEM etc.)
Aș vinde bunuri din gospodărie (ex. mașina, bunuri etc.)
Aș împrumuta dintr-o sursă informală (ex.: cămătă)
Nu aș avea nicio soluție la îndemână

Respondenții din mediul rural declară în procent de 5.1% ca nu ar avea nicio soluție la îndemână pentru a obține urgent suma de 1500 de lei, și 18.2% dintre aceștia declară că ar apela la economii pentru această situație. Persoanele din grupurile vulnerabile și-ar folosi economiile doar în procent de 12.6%, iar 8.1% dintre acestea nu ar avea nicio soluție la îndemână.

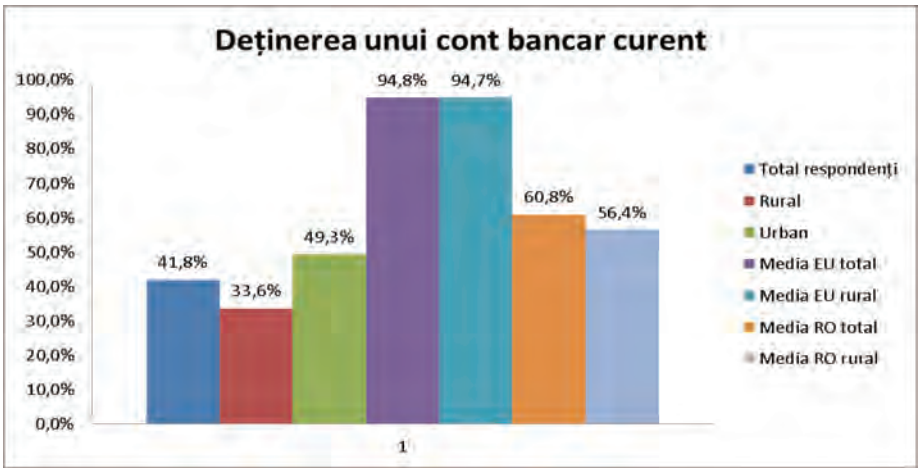
IIIb. Accesul la servicii financiare

Serviciile financiare sunt utilizate de către respondenți într-un procent scăzut. **31.8% dintre persoanele intervievate nu utilizează niciun serviciu al unei instituții financiare bancare sau nonbancare** - mult sub media europeană. La nivelul UE 94.8% dintre persoanele din

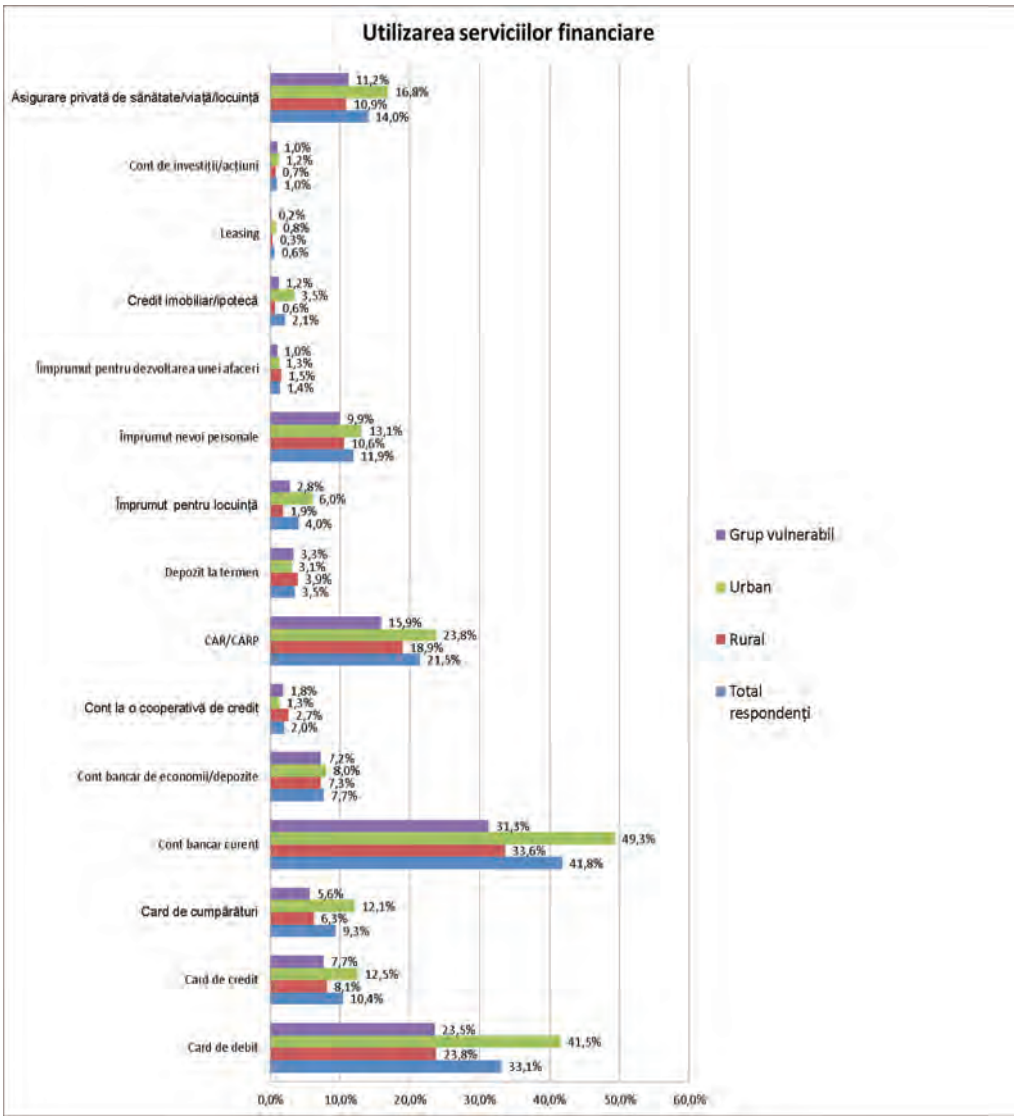
[1] Aceasta este însă mult sub media europeană de 70%, conform Global Findex 2014.

mediul urban au cont la o instituție financiară, media națională fiind de 60.8%. **5.5% dintre respondenți utilizează exclusiv servicii ale CAR**. Procentul celor care nu utilizează niciun serviciu financiar menționat este sensibil mai mare în mediul rural (40.29%) și relativ mai mic în mediul urban (24%). 45.6% dintre persoanele din grupurile vulnerabile nu utilizează niciun serviciu al unei instituții financiare bancare sau nonbancare.

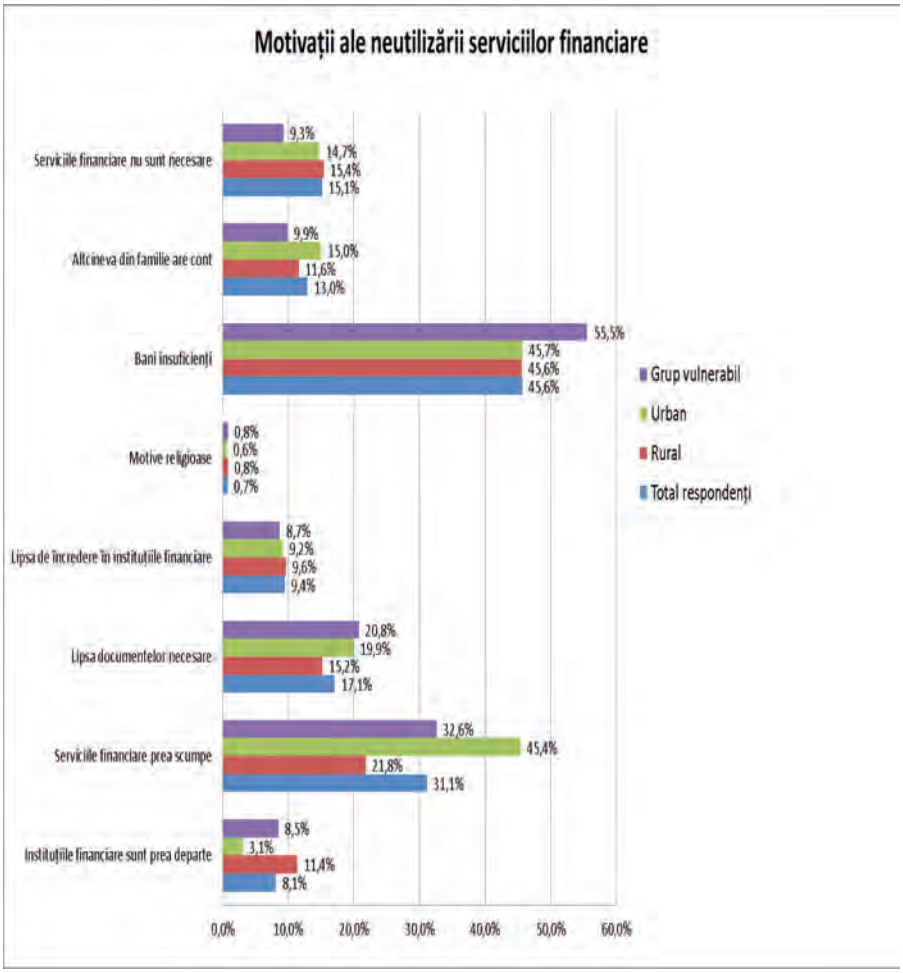
Astfel, **41.8**% **dintre aceștia declară că au un cont bancar curent,** conform Global Findex 2014. Deținerea unui cont bancar curent înregistrează cote scăzute și în rândul persoanelor interesate de serviciile CAR din mediul rural (33.6%), păstrându-se o diferență notabilă față de media națională (56.4%) și cea europeană (94.7%) conform Global Findex 2014. Persoanele din grupurile vulnerabile intervievate dețin un cont curent în procent de 31.3%. Aceste rezultat arată rolul important al CAR în a oferi servicii financiare persoanelor nebancate.



Cardurile de debit sunt utilizate în procent relativ apropiat (33.1%) de către respondenți. Alte servicii utilizate de către respondenți sunt: asigurări private de sănătate/viață/locuință (14%), împrumuturi de nevoi personale (11.9%), cardurile de credit (10.4%) și cardurile de cumpărături (9.3%). 21.5% dintre respondenți declară că utilizează serviciile caselor de ajutor reciproc. Variația acestor procente în funcție de mediul de rezidență și apartenența la un grup vulnerabil se regăsește în graficul de mai jos.



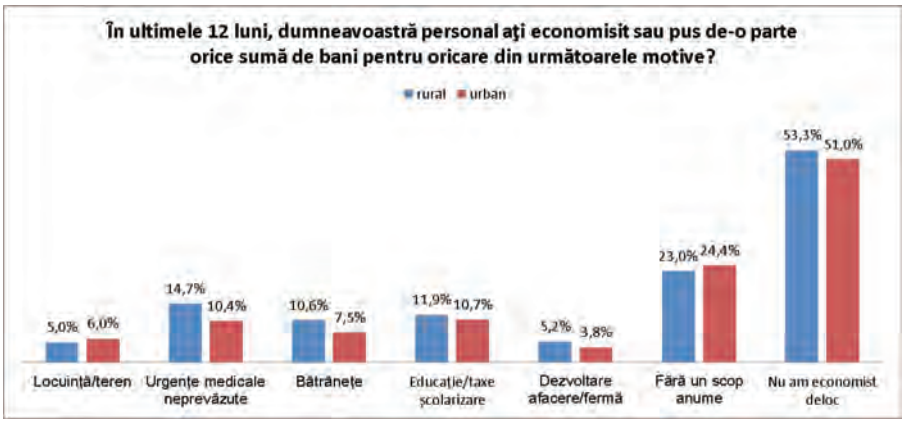
Motivele neutilizării serviciilor financiare sunt în principal insuficiența resurselor financiare (45.6%) și costurile ridicate ale acestor servicii (31.1%). În procentaj mai mic, respondenții oferă și motivația lipsei documentelor necesare (17.1%), faptul că aceste servicii nu le sunt necesare (15.1%) și faptul ca folosesc contul altcuiva din familie (13%). **9.4% dintre respondenți declară că nu folosesc astfel de servicii pentru că nu au încredere în instituțiile financiare.** Variațiile acestor procente, în funcție de mediul de rezidență și apartenența la un grup vulnerabil se poate studia în graficul de mai jos.



IIIc. Obiceiuri de economisire

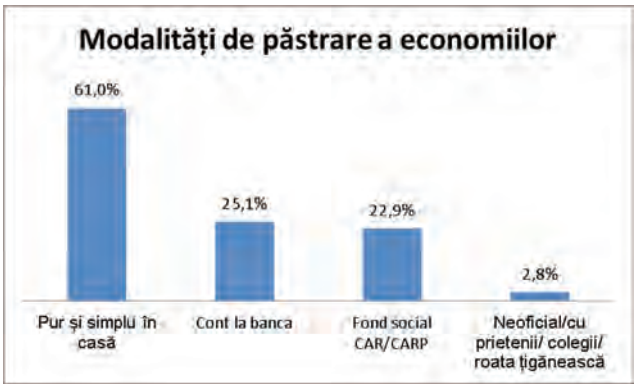
Economisirea este o practică relativ frecventă în rândul respondenților, un procent de 47.9% dintre aceștia declară că în ultimele 12 luni au economisit anumite sume de bani. Procentul înregistrat în prezenta anchetă este mult peste media națională de 36,5% conform Global Findex 2014, ceea ce ne arată că persoanele interesate de CAR au un apetit mai mare de economisire. Motivele pentru care economisesc sunt diverse: achiziționarea unei locuințe sau unui teren (5.5%), urgențe medicale neprevăzute (12.5%), pentru bătrânețe (9%), pentru educație sau taxe de școlarizare (11.3%) și pentru dezvoltarea unei afaceri (4.5%). 23.7% dintre respondenți au economisit fără un scop anume. **52.1% dintre respondenți declară că nu au economisit deloc în ultimele 12 luni**. Diferențele față de zona Euro privind economisirea sunt de asemenea notabile în ceea ce privește procentele persoanelor care economisesc pentru educație sau taxe de școlarizare (19.8%) și pentru bătrânețe (35.1%).

Respondenții din mediul rural economisesc într-un procent asemănător (46.7%), și în special pentru urgențe medicale neprevăzute (14.7%), pentru educație sau taxe de școlarizare (11.9%), pentru bătrânețe (10.6%) sau fără un scop anume (23%), fără a fi înregistrate diferențe majore față de respondenții din mediul urban. Diferențele față de zona Euro se păstrează destul de mari și în acest caz, în mediul rural înregistrându-se un procent general de economisire de 67.8%, **diferența cea mai mare fiind în cazul economiilor pentru bătrânețe, 35.1% în zona euro față de 10.6% în ancheta prezentată**.



Persoanele din grupurile vulnerabile intervievate au o rată mult mai scăzută a economisirii în general, de 37.2%. Specific, aceștia declară în cel mai mare procent că economisesc fără un scop anume (17.9%), urmat de economisirea pentru urgențe medicale neprevăzute (11.7%) și pentru educație sau taxe de școlarizare (10.8%).

Pentru economiile pe care le au, respondenții preferă într-un procent foarte ridicat (61%) păstrarea acestora în propria locuință, instituțiile formale bancare fiind o opțiune 25% dintre respondenți, sub media europeană de 47.6% conform Global Findex 2014. 22.9% dintre respondenți declară că își păstrează economiile prin participarea la fondul social al unei case de ajutor reciproc, și doar 2.8% folosesc metode neoficiale de economisire.

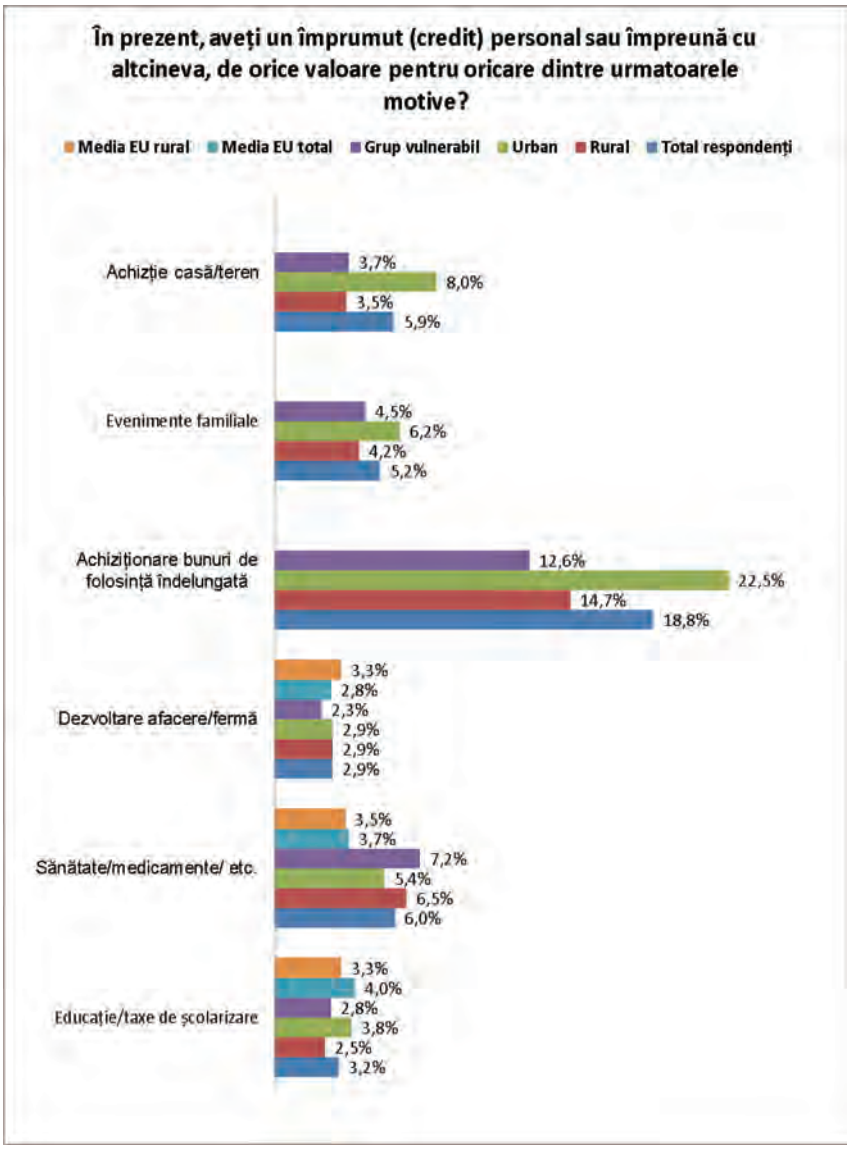


Respondenții din mediul rural optează în majoritate tot pentru păstrarea economiilor acasă (69.6%), dar declară într-un procent relativ mai mare utilizarea fondurilor sociale CAR/ CARP, față de conturile bancare (21.9%, vs. 20.7%). Din nou, se înregistrează o diferență notabilă față de zona euro în privința utilizării instituțiilor bancare pentru economisire, 20.7% în ancheta prezentă, față de 47.4% media europeană conform Global Findex 2014.

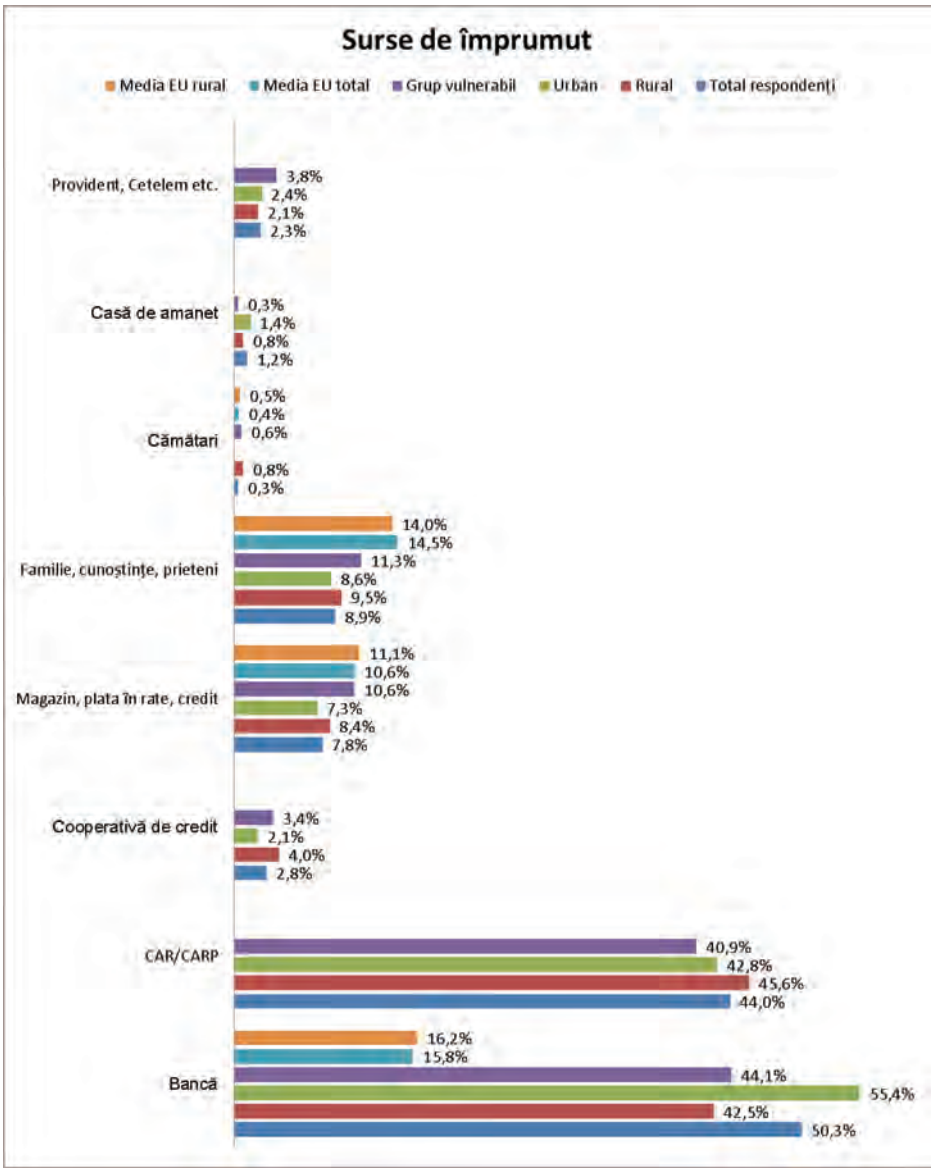
IIId. Obiceiuri de împrumut

În ceea ce privește împrumuturile, **36.6% dintre respondenți declară că au în acest moment un împrumut**, personal sau împreună cu altcineva. Procentul înregistrat este sub media națională din Global Findex 2014, ceea ce arată că sunt interesați de CAR cei care nu au apelat deocamdată la un împrumut sau care sunt într-o proporție mai mare nebancați – rata persoanelor care au apelat la un împrumut fiind mult mai mare la nivel național conform Global Findex - de 45,7%. Procentul înregistrat este relativ apropiat de media europeană de 35.4%, conform Global Findex 2014. Respondenții din mediul rural declară în procent de 30.5% că au în acest moment un împrumut, mai puțini decât media europeană de 35.9%. Respondenții din grupurile vulnerabile declară că au un împrumut în procent de 28.9%.

Împrumuturile pentru achiziționarea de bunuri de folosință îndelungată prezintă cele mai mari procente în rândul persoanelor interesate de serviciile caselor de ajutor reciproc. Astfel, 18.8% dintre respondenți, respectiv 14.7% persoane din mediul rural, 22.5% persoane din mediul urban și 12.6% persoane din grupurile vulnerabile au în acest moment un astfel de împrumut. În graficul de mai jos se poate observa că celelalte motivații prezintă procente cu mult mai mici.



Sursele preferate pentru împrumut sunt în principal băncile, cu un procent de 50.3%, urmate îndeaproape de casele de ajutor reciproc (44%). **Doar 2.3% dintre respondenți declară că preferă să apeleze la IFN-uri de tip Provident sau Cetelem.** Respondenții din mediul rural preferă într-o mai mare măsură împrumuturile de la casele de ajutor reciproc, în detrimentul celor de la bănci (45.6% vs. 42.5%). În graficul de mai jos se regăsește preferința respondenților pentru diferite surse posibile de împrumut.


Surse de împrumut
Media EU rural
Media EU total
Grup vulnerabil
Urban
Rural
Total respondenți
Provident, Cetelem etc.
3,8%
2,4%
2,1%
2,3%
Casă de amanet
0,3%
1,4%
0,8%
1,2%
Cămătari
0,5%
0,4%
0,6%
0,8%
0,3%
Familie, cunoștințe, prieteni
14,0%
14,5%
11,3%
8,6%
9,5%
8,9%
Magazin, plata în rate, credit
11,1%
10,6%
10,6%
7,3%
8,4%
7,8%
Cooperativă de credit
3,4%
2,1%
4,0%
2,8%
CAR/CARP
40,9%
42,8%
45,6%
44,0%
Bancă
16,2%
15,8%
44,1%
55,4%
42,5%
50,3%

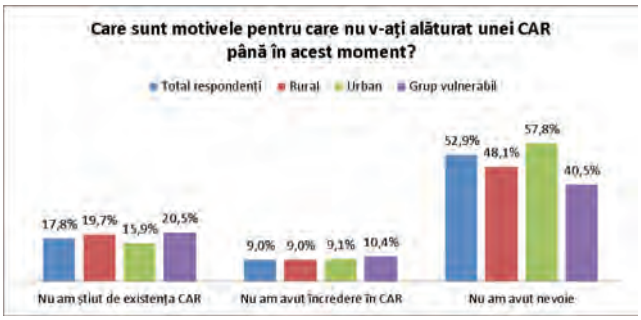
IV. Cunoștințe cu privire la CAR și motivația de a deveni membru

Ultima secțiune a chestionarului a vizat cunoștințele și așteptările potențialilor membri SESCAR cu privire la modul de funcționare și serviciile caselor de ajutor reciproc. Astfel, 89.2% dintre respondenți declară că știau de existența CAR-urilor în România (86.5% în mediul rural, 91.7% în mediul urban și 85.9% în rândul respondenților din grupurile vulnerabile). **70.6% dintre cei intervievați nu sunt membri într-o casă de ajutor reciproc**.

Detalierea serviciilor oferite de casele de ajutor reciproc a dus la o bună identificare a acestora, astfel că 87.8% dintre respondenți au identificat posibilitatea de a obține împrumuturi din partea CAR, 70.9% dintre respondenți au identificat posibilitatea de a economisi în cadrul unui CAR, 55% au identificat posibilitatea de a primi ajutoare în caz de deces sau boală, dar doar 36.3% dintre aceștia serviciile de educație financiară. Procentajele diferențiate pe medii de rezidență și apartenența la un grup vulnerabil păstrează în mare aceleași caracteristici, și pot fi observate în graficul de mai jos.

76.7% dintre persoanele intervievate (cu variații de 2-3 procente în funcție de mediul de rezidență sau apartenența la un grup vulnerabil) **s-au declarat interesate de a se alătura SESCAR-ului nou înființat** în localitatea lor de rezidență sau în apropierea acesteia.

Motivul menționat de majoritatea respondenților (52.9%) care nu s-au alăturat unui CAR până în acest moment este acela că serviciile acestei instituții nu le-au fost necesare. Aceeași motivație este exprimată în procent majoritar de către respondenții și în funcție de mediul de rezidență: 48.1% în mediul rural, 57.8% în mediul urban și 40.5% respondenți din grupurile vulnerabile. Procentajele obținute în cazul altor motive prezentate (lipsa de încredere în CAR și faptul că nu au știut de existența acestei instituții) sunt prezentate comparativ în graficul de mai jos.



Principalele motive pentru care respondenții s-ar alătura unui CAR sunt posibilitatea de a primi împrumuturi (76.2%), și într-o măsură relativ apropiată posibilitatea de a obține o dobândă mai bună la împrumuturi (68.1%). Posibilitatea de a economisi în siguranță și obținerea unei dobânzi mai bune la economii este un bun motiv de a se alătura unui CAR pentru 67.1%, respectiv 58.7% dintre respondenți. Procentajele în funcție de mediul de rezidență al respondenților sau apartenența acestora la un grup vulnerabil nu prezintă variații semnificative față de procentele generale.

Persoanele interesate de serviciile caselor de ajutor reciproc au declarat în cel mai mare procent, de 28.9%, că sunt dispuși să contribuie lunar la fondul social cu sume de maxim 10 lei. 27.4% ar contribui cu sume cuprinse între 11 și 20 de lei, și 25.1% dintre respondenți ar fi dispuși să depună lunar peste 40 de lei.

V. Concluzii și recomandări

Persoanele interesate de servicii CAR care au abordat aceste unități în zonele în care s-a derulat ancheta este următorul:

- Persoane cu un nivel de studii peste media națională – ponderea persoanelor cu studii superioare în rândul celor interesați de servicii CAR este peste media națională în 2011 de 16,4%.
- Accesul actual la servicii financiare al respondenților este de 62,7% puțin peste media națională de 60,4% (exclusiv instituții financiare care au conturi curente) conform Findex.
- Ele sunt într-o proporție mai mică împrumutate față de media națională – **36.6% dintre respondenți declară că au în acest moment un împrumut** sub media națională din Global Findex 2014 - de 45,7%. Putem spune că printre aceste persoane sunt multe care nu și-au găsit încă instituția financiară cu care doresc să colaboreze.
- Persoanele interesate de CAR au un venit disponibil pentru economisire puțin sub media identificată de Global Findex 2014, ele adresându-se unor persoane cu venituri mai mici.
- Persoanele intervievate par să aibă un apetit crescut pentru economisire - 47.9% declarând că în ultimele 12 luni au economisit anumite sume de bani, mult peste media națională de 36,5% înregistrată de Global Findex 2014. Este interesat de constatat numărul mare de persoane interesate de CAR din rândul persoanelor care realizează venituri din alte surse decât salariile dat fiind că CAR s-au adresat în mod tradițional

salariaților. Această tendință ar trebui urmărită în condițiile schimbării structurii pieței muncii din România și creșterii ponderii celor care realizează venituri independente.

Se constată o preferință a respondenților care au deja împrumuturi să apeleze la bănci în acest scop, într-o măsură mai mare decât la CAR - împrumut la bănci - 50.3%, casele de ajutor reciproc - 44%.

Se constată că serviciile CAR sunt insuficient cunoscute – aproximativ 20% dintre respondenți nu cunosc deloc structura și serviciile CAR, iar unele servicii (cele de economisire și ajutoarele în bani) sunt puțin cunoscute - 35% dintre respondenți nu cunosc posibilitatea de economisire prin intermediul CAR și 45% nu sunt la curent că acesta oferă și unele ajutoare financiare.

ANEXA 1 – Lista partenerilor și a localităților în care au fost aplicate chestionare

Cod Partener	Partener	Județ SESCAR	Localitate SESCAR	Nr. chestionare aplicate
P2	Uniunea Județeană a Caselor de Ajutor Reciproc Argeș	Argeș	Pitești	100
P3	Uniunea Teritoriala Județeană a Caselor de Ajutor Reciproc Buzău	Buzău	Mărăcineni	100
P4	Uniunea Județeană a Caselor de Ajutor Reciproc Dâmbovița	Dâmbovița	Voinești	101
P5	Uniunea Teritoriala a Caselor de Ajutor Reciproc Hunedoara	Hunedoara	Hunedoara	100
P6	Uniunea Județeană a Caselor de Ajutor Reciproc ale Salariaților Mureș	Mureș	Târgu Mureș	100
P7	Uniunea Județeană a Caselor de Ajutor Reciproc ale Salariaților Dolj	Dolj	Pielești	100
P8	Uniunea Teritorială Județeană a Caselor de Ajutor Reciproc ale Salariaților Brăila	Brăila	Cazasu	100
P9	Uniunea Județeană a Caselor de Ajutor Reciproc Vâlcea	Vâlcea	Rm. Vâlcea	109
P10	Casa de Ajutor Reciproc Alprom-I.F.N Pitești	Argeș	Ștefănești	100
P11	Casa de Ajutor Reciproc Silvapam-I.F.N Curtea de Argeș	Argeș	Corbeni	100
P12	Casa de Ajutor Reciproc Tractorul Brașov I.F.N	Brașov	Bod	115
P13	Casa de Ajutor Reciproc Învățământ Brăila	Brăila	Tufești	100
P14	Casa de Ajutor Reciproc Municipiul București	București	Sector 5	100
P15	Casa de Ajutor Reciproc Solidaritatea Brăila	Brăila	Însurăței	99
P16	Casa de Ajutor Reciproc Învățământ Târgoviște	Dâmbovița	Găești	115
P17	Casa de Ajutor Reciproc Județean Târgoviște	Dâmbovița	Titu	103
P18	Casa de Ajutor Reciproc Apcarom Buzău I.F.N.	Buzău	Buzău	100
P19	Casa de Ajutor Reciproc Unirea Deva I.F.N.	Alba	Sebeș	100
P20	Casa de Ajutor Reciproc Zarand I.F.N. Brad	Arad	Târnova	100
P21	Casa de Ajutor Reciproc Ulpia (fosta Hațeg I.F.N.) Hațeg	Timiș	Timișoara	102
P22	Casa de Ajutor Reciproc Decebal I.F.N Deva	Timiș	Recaș	100
P23	Casa de Ajutor Reciproc Sanitar Râmnicu Vâlcea TEN	Vâlcea	Lenin Sud	116
P24	Casa de Ajutor Reciproc IFN C.F.R. Râmnicu Vâlcea	Vâlcea	Drăgășani	100
P25	Casa de Ajutor Reciproc I.F.N Municipal Râmnicu Vâlcea	Vâlcea	Băbeni	100
P26	Asociația Casa de Ajutor Reciproc Învățământ Fălticeni I.FN.	Suceava	Moldovița	100
P27	Casa de Ajutor Reciproc Solidaritatea I.F.N. Buhuși	Bacău	Răcăciuni	41

6. BUNE PRACTICI ALE CASELOR DE AJUTOR RECIPROC DIN ROMÂNIA

1. C.A.R. SOLIDARITATEA BRĂILA

A. Date de identificare	
1. Numele CAR :	C.A.R. SOLIDARITATEA BRĂILA
2. Adresa:	Mun. Brăila, str. Calea Călărașilor nr. 226, bl. A.6, sc. 1, ap. 3, Jud. Brăila
3. Misiunea	Sprijinirea și întrajutorarea financiară a membrilor săi
B. Buna practică a CAR	
Aspecte care recomandă CAR ca bună practică	- Responsabilitate față de membri – numărul de membri, evoluția acestuia, relațiile cu membri – comunicare, transparență, participarea/ implicarea acestora în luarea deciziei - Activități menite să îmbunătățească capacitățile financiare ale membrilor – consiliere, educație financiară - Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate
C. Context:	
1. Anul înregistrării	Înființată în anul 1971, persoană juridică în 1997
2. Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	Sprijinirea și întrajutorarea financiară a salariaților din I.A.S. I.M.B. Brăila, sector de activitate - agricultură
3. Care sunt principalele servicii ale CAR? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: • **Economii** • **Împrumuturi** • **Ajutor financiar/asigurări în caz de boală/deces/etc.** • **Împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** • **Acces online la informații despre situația fondului de economii** • **Alte servicii**	• Economisire-depunere minimă lunară de 10 lei, bonificare anuală de 6% • Împrumuturi – **împrumut tradițional** în cuantum de până la 5 ori fondul social acumulat, suma maximă acordată fiind de 7.500 lei pentru o perioadă de rambursare de până la 60 luni; pe măsura acumulării vechimii în cadrul C.A.R., suma maximă acordată poate ajunge la 20.000 lei; **împrumut pe termen mediu**, pentru o durată de 1 – 3 ani, suma maximă fiind de 5.000 lei; **împrumut de capitalizare** – pentru membrii care doresc să-și majoreze fondul social și pentru membrii nou înscriși care nu au încă un fond social important și doresc să-l majoreze. • Ajutor financiar în caz de deces al membrului C.A.R. • Alte servicii - consiliere, educație financiară
4. Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	Serviciile sunt oferite atât pe raza județului Brăila (municipiul Brăila, orașele Ianca, Făurei și Însurăței și comunele Mărașu, Traian și Tichilești) cât și pe raza orașului Nehoiu din județul Buzău. Membrii deserviți de CAR Solidaritatea Brăila sunt persoanele care obțin venituri de natură salarială, pensionarii cât și șomeri care au obținut acest statut ulterior datei înscrierii ca membru C.A.R.

D. Structura de proprietate și membri	
1. Care este structura de proprietate a CAR? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	C.A.R. Solidaritatea Brăila este o asociație fără scop patrimonial, organizată pe baza liberului consimțământ al salariaților în vederea sprijinirii și întrajutorării financiare a membrilor săi. Este o persoană juridică de drept privat și dobândește această calitate în momentul înregistrării. Profilul membrilor: 2.445 membri salariați, din care: pentru 1-5000 lei - 2.396 membri, pentru 5001 – 20000 lei - 33 membri, pentru peste 20000 lei - 16 membri; 625 membri pensionari din care pentru 1-5000 lei - 611 membri, pentru 5001 – 20000 lei - 8 membri, pentru peste 20000 lei - 6 membri.
2. Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității CAR. Cu ce alte CAR a fuzionat CAR? Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.	Unitatea a fuzionat cu C.A.R. POȘTĂ Brăila, absorbind activele și pasivele acesteia. Motivul a fost acela de a majora numărul de membri și de a ajuta membrii C.A.R. absorbite să acceseze produse și servicii de calitate superioară. Rezultatele au fost satisfăcătoare, numărul de membri atrași fiind doar de 71. O experiență nouă care ajută pe viitor.
3. Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.	La finele anului 2005 CAR Solidaritatea Brăila avea un număr de 1.768 de membri. Exponențial numărul membrilor a crescut astfel că la finele anului 2014 numărul de membri a ajuns la 2.822. Această creștere s-a datorat pe de o parte diversificării portofoliului de împrumuturi oferite membrilor cât și extinderii activității în plan teritorial prin deschiderea agențiilor de lucru la nivel de județ cât și în vecinătatea județului. În urmă cu 10 ani, ponderea în rândurile membrilor C.A.R. era deținută de femei cuprinse între 35-60 ani. În decursul celor 10 ani, componența s-a schimbat – ponderea o dețin femeile cuprinse între 30-50 ani – 522 membri, bărbații fiind în număr de 437 pentru aceeași categorie de vârstă.
4. Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul CAR.	La Adunările Generale (conferințele), pe lângă Consiliul Director participă și un număr de 40 de membri (delegați), reprezentând 2/3 din numărul membrilor-delegați. În cadrul Adunării Generale se ating următoarele puncte: a). Prezentarea, discutarea și supunerea la vot a raportului anual al consiliului director pentru activitatea desfășurată; b). Prezentarea, discutarea și supunerea la vot a raportului activității financiare). Prezentarea, discutarea și supunerea la vot a proiectului de buget de venituri și cheltuieli pentru următorul an, precum și raportul privind bilanțul contabil încheiat la finele anului. d). Raportul comisiei de cenzori privind activitatea financiar contabilă. În unanimitate se votează aprobarea ordinii de zi.
5. Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al CAR? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în CAR (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al CAR sunt: vârsta minimă de 18 ani; dovada unui venit lunar salarial sau a unui venit de tip pensie; consultarea statutului propriu al C.A.R.; completarea unui formular de cerere de înscriere; depunerea aportului inițial la patrimoniul C.A.R. în sumă de 20 lei și constituirea fondului social minim de 10 lei; să aibă domiciliul pe raza sediului C.A.R.; fără deosebire de naționalitate, sex, convingeri politice sau religioase.
6. Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării CAR în condițiile de acceptare de noi membri.	Ca urmare a schimbării sediului social din incinta unității I.A.S.I.M.B., precum și după deschiderea unor puncte de lucru în comunități orășenești, membri s-au diversificat atât ca profesie cât și ca vârstă, acest lucru fiind favorabil dezvoltării activității.

7. Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?	Este necesară o contribuție la fondul social în sumă de 10 lei, pentru a putea fi accesibilă tuturor membrilor, indiferent de nivelul veniturilor acestora.
8. Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?	Este necesară depunerea unei sume în mod regulat, lunar, în sumă de 10 lei, pentru a crea obiceiul de a economisi și pentru a asigura o parte din lichiditatea necesară desfășurării activității.
9. Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/economiilor/ membrilor.	Retragerea contribuțiilor se poate efectua printr-o cerere scrisă, după 30 de zile și după achitarea împrumutului sau a altor datorii ce le are față de casă, în calitate de titular sau de girant, după caz.
10. CAR are membri inactivi? Cum este definită inactivitatea? Dacă da, câți sunt și în ce valoare sunt economiile lor?	CAR are membri inactivi, aceştia având un fond depus, dar nu contribuie lunar cu suma de 10 lei, și la o perioadă de câteva luni actualizează depunerile. Numărul acestora este de 307 membri și valoarea economiilor de 224.110 lei.
E. Guvernanță – Conducere și administrare	
1. Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale CAR (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare. Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Structurile de conducere și control ale CAR sunt: **Adunarea Generală** (conferința) membrilor – for suprem de conducere, fiind legal întrunită dacă participă cel puțin 2/3 din numărul membrilor (delegaților) – modifică, completează și aprobă statutul propriu, analizează și aprobă activitatea financiară a casei, alege o dată la 4 ani Consiliul Director, cenzorii și președintele C.A.R.; **Consiliul Director -** organ executiv de conducere a activității între două Adunări Generale (conferințe), format din număr impar de membri, minim 3 - apără drepturile statutare ale membrilor casei, convoacă adunarea generală, asigură realizarea bugetului de v. și c.; **comisia de cenzori -** verifică activitatea casei prevenind frauda sau deficiențele din activitatea casei.
2. Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul CAR?	Structurile de conducere raportează și oferă informații către membri cu ocazia desfășurării adunărilor generale, anual, sau ori de câte ori este nevoie. Informațiile sunt de natură administrativă, financiară, managerială.
3. CAR se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	CAR nu se supune unui audit extern în formă contractuală ci unui audit extern, limitat, din partea Uniunii Județene a C.A.R. la care este afiliată, după proceduri stabilite de Uniunea Națională a CAR. Acest audit constă în verificarea actelor financiar contabile, a bilanțului contabil, a cererilor de înscriere, a cererilor de împrumut, a declarațiilor privind angajamentul de plată-girant, a adeverințelor de venit și a cererilor de retragere. Totodată se verifică realitatea și legalitatea operațiunilor de încasări și plăți, gestiunea de casă, formularele cu regim special, situația financiară în contul de disponibil. Se mai are în vedere și constituirea și utilizarea fondurilor în circuitul împrumuturilor, conducerea evidenței contabile precum și execuția bugetară în perioada controlată.
4. CAR se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	CAR se supune unor proceduri de audit intern limitat, efectuate de cenzorii proprii aleși de adunarea generală a membrilor, conform procedurilor stabilite de Uniunea Națională a CAR.
5. CAR are membri externi în Consiliul Director?	În componența Consiliului Director al C.A.R. Solidaritatea Brăila, pe lângă Directorul Economic și un salariat din cadrul casei, intră și un membru extern respectiv președintele, ales prin votul membrilor în cadrul Adunării Generale (Conferinței).

6. Descrieți politicile salariale/ de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Politicile salariale/de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă, sunt stabilite conform nivelurilor comunicate de Uniunea Națională a CAR, la nivel de țară, în funcție de indicatori specifici: număr de membri (N.M. mai mic de 4.000 membri), nivel venituri (mai mici de 1.100.000 lei), active productive (mai mici de 6.600.000 lei), capitaluri proprii (mai mici de 836.000lei).
F. Servicii și produse	
1. Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	• Economisire-depunere minimă lunară de 10 lei, bonificare anuală de 6% • Împrumuturi – **împrumut tradițional** în cuantum de până la 5 ori fondul social acumulat, suma maximă acordată fiind de 7.500 lei pentru o perioadă de rambursare de până la 60 luni; pe măsura acumulării vechimii în cadrul C.A.R., suma maximă acordată poate ajunge la 20.000 lei**; împrumut pe termen mediu**, pentru o durată de 1 – 3 ani, suma maximă fiind de 5.000 lei; **împrumut de capitalizare** – pentru membrii care doresc să-și majoreze fondul social și pentru membrii nou înscriși care nu au încă un fond social important și doresc să-l majoreze. • Ajutor financiar în caz de deces al membrului C.A.R. • Asistență și sprijin pentru membrii și beneficiarii împrumuturilor, care constau în consiliere și îndrumare pentru a putea opta pentru tipul de împrumut care li se potrivește în funcție de destinația împrumutului și de capacitatea de rambursare, pentru evitarea supraîndatorării.
2. Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de CAR (de ex.: fond social minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	Condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru toate serviciile oferite sunt: pentru economisire - vârsta minimă de 18 ani; dovada unui venit lunar salarial sau de natură salarială; pentru împrumuturi - vârsta minimă de 18 ani; dovada unui venit lunar salarial sau de natură salarială; să îndeplinească condițiile de fond necesare accesării împrumutului (a cincea parte din valoarea împrumuturilor, în cazul celor tradiționale, și a zecea parte, în cazul împrumuturilor pe termen mediu), întocmire documentație împrumut (cerere împrumut, copie acte identitate, adeverințe de venit, angajamente giranți, giranți ce trebuie să fie în număr de doi, trei sau patru în funcție de valoarea împrumutului și să aibă calitatea de salariat sau pensionar); pentru ajutor financiar în caz de deces al membrului C.A.R. – să fie membru activ, cu ratele achitate la zi, cu vechime minimă în cadrul C.A.R. de cel puțin un an, întocmire documentație (acte doveditoare); pentru consiliere și educație financiară – să fie membru C.A.R. sau potențial membru C.A.R.
3. Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	Dobânda pentru împrumuturi este stabilită prin vot de către consiliul director, în funcție de mai mulți factori: concurență, nivelul dobânzilor pe piața financiară, fondurile sociale acumulate și nivelul de bonificație al acestora, prin ajustarea la nevoile de venituri ale organizației, astfel încât să se asigure o bună funcționare a instituției CAR. Nivelul dobânzii în anul 2014 a fost de 21,86%, iar în anul 2015 este de 21,42%.
4. Pentru fondul social/economii, CAR oferă bonificații? Vă rugăm descrieți procedura. Care a fost nivelul acestora în 2014?	CAR oferă bonificații pentru fondul social/economii, nivelul acestora fiind în anul 2014 de 6,86%. Anual se stabilește nivelul de bonificație în funcție de fondurile sociale acumulate, de nivelul bonificației din perioadele precedente și de inflație, bonificația se repartizează lunar încă din cursul anului, urmând ca aceasta să se capitalizeze la sfârșitul anului sau în cursul anului în cazul retragerii fondului social de către membrii C.A.R.

5. Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	În primul rând sunt identificate împrumuturile restante, după care se emit notificări către împrumutați și către giranți. Aceștia mai sunt contactați și telefonic după prima apariție a întârzierii la plata ratelor, de la caz la caz. În următoarea fază se trece la notificarea împrumutatului printr-o adresă scrisă în situația în care împrumutatul înregistrează debite restante având scadența depășită cu o perioadă mai mare de 60 de zile calendaristice și apoi se adoptă procedura executării silite a împrumutatului și a giranților.
6. CAR are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Singura măsură de evitare a supraîndatorării constă în interviul avut cu membrii solicitanți și colaborarea cu salariatele altor C.A.R. din teritoriu pentru a intra în posesia unor informații despre eventuale datorii ale solicitanților.
7. Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Toate agențiile deschide de CAR în comunități orășenești, oferă servicii membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați.
8. CAR desfășoară activități specifice dedicate educației financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	CAR are în program desfășurarea unei sesiuni de educație financiară la una dintre agențiile orășenești, organizată și asistată profesional, dar nu de permanență și pe termen relativ scurt.
9. CAR desfășoară activități și în afara localității în care se află sediul social? Vă rugăm descrieți politicile de deschidere de agenții/puncte de lucru/sucursale.	CAR desfășoară activități și în afara localității în care se află sediul social. Pentru deschiderea unei agenții, este esențială selecția de personal ce urmează să desfășoare activitatea la agenție (persoană cunoscută în comunitate cu un bun renume, cu recomandări, de încredere, ș.a.). Următoarea etapă constă în stabilirea locației (zonă centrală, cu vad comercial). Se identifică concurența și se adoptă strategia de lucru. C.A.R. Solidaritatea Brăila își desfășoară activitatea în afara localității în care își află sediul social printr-un număr de 5 agenții de lucru.
10. CAR are angajați agenți de vânzări/ casieri zonali?	C.A.R. Solidaritatea Brăila își desfășoară activitatea în afara municipiului prin intermediul a doi casieri zonali (Comuna Mărașu și Comuna Tichilești).
G. Relația cu membri	
1. Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Informarea se face direct, la ghișeu, prin telefon, prin e-mail.
2. CAR operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	CAR operează un sistem informatic de gestiune a informației contabile, analitice, de identificare și urmărire restanțelor, de întocmire a situațiilor financiare, a raportărilor contabile, ș.a.
3. Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/surplusului/beneficiilor.	Excedentul realizat se distribuie pentru: bonificația fondurilor sociale acumulate; constituirea rezervei statutare; constituirea rezervei de risc; constituirea fondului pentru asistență socială în caz de deces a membrilor. După bonificația fondurilor sociale ale membrilor C.A.R., excedentul rămas se distribuie pe celelalte fonduri, în funcție de situația restanțelor înregistrate la plata ratelor și de numărul deponenților la fondul pentru asistență socială.
4. Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de CAR? Vă rugăm descrieți.	Membri sunt indirect răspunzători pentru pierderile înregistrate de CAR, prin neplata la timp a ratelor datorate la împrumuturi.

5. Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	Membrii sunt informați în legătură cu situația împrumutului lor, direct, la ghișeu, prin confirmarea anuală a soldurilor cu ocazia inventarierii și prin înștiințări individuale transmise trimestrial prin curierat.
6. Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Deschiderea de noi agenții, angajare de casieri zonali și activități de publicitate realizate prin intermediul informării în scris a populației cu ajutorul pliantelor informaționale.
7. CAR desfășoară programe/ proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din CAR? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei CAR?	Pentru fidelizarea membrilor, CAR acordă pe măsura acumulării vechimii ca și membru în cadrul C.A.R., împrumuturi diferențiate în ce privește suma maximă acordată, față de cei nou înscriși, în valoare de 20.000 lei. Principalele motive pentru care membri decid să se retragă din CAR sunt: schimbarea domiciliului în alt județ/țară și contractarea de împrumuturi mai mari de la instituții bancare și achitarea acelora de la C.A.R. Aceste motive sunt luate în considerare și cei care nu-și schimbă domiciliul în alt județ/țară, sunt educați și îndrumați spre economisire în primul rând.
8. CAR folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Da, CAR folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor, sporadic, prin aplicarea de chestionare și prin intervievare în situația retragerii membrului C.A.R.
9. CAR are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Da, CAR are proceduri dedicate preluării plângerilor. Acestea sunt înregistrate și primesc răspuns scris în termen de 30 de zile.
H. Strategie	
1. Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/ servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/costul și principalele schimbări în timp.	Deschiderea de noi agenții, extinderea gamei de produse și servicii de asistenta și educație financiară pentru membri și în special pentru membrii care au contractat împrumuturi, care provin din categorii dezavantajate, cu venituri mici, aderarea la principiile și conformarea clauzelor Codului de Bună Conduită, îmbunătățirea sistemului informatic pentru a permite monitorizarea indicatorilor, inclusiv pe cei de impact social. C.A.R. SOLIDARITATEA BRĂILA nu percepe comisioane și taxe, dobânda anuală efectivă la împrumuturile acordate este cu 5-10% mai mică decât ale concurenței directe. Bonificarea anuală a fondului social este mai mare cu 2-4% decât inflația anuală.
2. Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a CAR.	Strategia de afacere trebuie să nu combată misiunea socială. De aceea activitatea în totalitatea sa, trebuie să se desfășoare în așa fel încât să se asigure continuarea activității, dar și satisfacerea nevoilor membrilor C.A.R., atât din punct de vedere al acordării de împrumuturi cu dobânzi avantajoase, cât și din punct de vedere al bonificării fondului social acumulat.
3. Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității CAR? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Implicarea membrilor constă în comportamentul corect față de CAR, în sensul achitării la termen a ratelor la împrumuturile acordate, dar și prin participarea la adunările generale (conferințele) organizate de CAR.
4. Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Nu lucrăm cu alte firme, dar CAR are în vedere o astfel de colaborare.
5. Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale CAR, dacă există.	-

I. Resurse Umane	
1. Resurse umane - personal **- Nr. de angajați (gen, etnie, angajați vulnerabili)** **- Nr. de voluntari (tip, dacă este cazul)**	Număr de angajați = 9, femei, din care 1 de etnie romă Nu lucrăm cu voluntari.
2. Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale CAR. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	CAR are în vedere la angajarea de personal următoarele: studii de specialitate, experiența în lucrul cu publicul, onestitate, dăruire, seriozitate, ș.a., indiferent de etnie, gen, orientare religioasă). CAR nu are anumite beneficii doar pentru angajați**.**
3. Vă rugăm să descrieți politicile și practicile CAR pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există.	Înaintea angajării de personal, CAR comunică posturile vacante la AJOFM Brăila, pentru a putea asigura șanse egale de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile.
4. Vă rugăm să descrieți politicile de recrutare de voluntari și rolurile acestora.	CAR nu recrutează voluntari.
J. Măsurarea performanței:	
1. Ce indicatori și proceduri folosește CAR pentru măsurarea performanței sociale și economice/ de afacere?	CAR folosește pentru măsurarea performanței sociale și economice/de afacere indicatorii CAREL, concepuți de către UNCARSRS București. În continuare prezentăm indicatorii de supraveghere CAREL: - Indicatorul de solvabilitate - Indicatorul rezervelor constituite - Gradul de acoperire a fondului social - Ponderea împrumuturilor în activele retratate - Pondere active restante în total împrumuturi - Acoperire împrumuturi cu rezerve și ajustări de risc - Indicatorul rezervei de lichiditate - Rata cheltuielilor de exploatare - Rata rentabilității activelor - Rata rentabilității surselor - Venituri totale - Active productive - Capital total - Capital propriu - Număr de membrii - Dobânda nominală asupra împrumuturilor - Indice de protecție fond social

2. Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai CAR			
Indicatori	**2012**	**2013**	**2014**
a. Active (numeric)	6.048.605 lei	8.070.152 lei	10.039.340 lei
b. Capital/Active (%)	58,26	55,46	55,07
c. Cifra de afaceri	877.686 lei	1.033.716 lei	1.424.981 lei
d. Excedent/Pierderi	276.155 lei	379.628 lei	472.595 lei
e. Cuantum total al împrumuturilor oferite (pe tipuri de împrumut)	2.779.350 lei din care: 2.293.500 tradițional, 485.850 diversificate	3.924.700 lei din care: 3.287.700 tradițional, 637.000 diversificate	4.635.260 lei din care: 3.818.140 tradițional, 817.120 diversificate
f. Valoarea maximă și valoarea minimă a unui împrumut	Maxima 15.000 lei Minima 300 lei	Maxima 20.000 lei Minima 400 lei	Maxima 20.000 lei Minima 200 lei
g. Valoarea medie a împrumuturilor	6.375 lei	5.436 lei	4.245 lei
h. Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	440	722	1.100
i. Venituri din dobânzile la împrumuturi	863.574 lei	1.023.710 lei	1.409.279 lei
j. Fondul social al membrilor	2.041.523 lei	2.743.239 lei	3.511.598 lei
k. Fondul pentru ajutor de deces	12.960 lei	24.020 lei	28.120 lei
l. Costuri/Active (%)	9,94	8,11	9,49
m. Costuri/Venituri (%)	68,53	63,27	66,83
n. Valoarea restanțelor la rambursarea împrumuturilor (întârzieri, % din împrumuturile nerambursate)	Împrumuturi restante = 388.345 lei Împrumuturi nerambursate/ împrumuturi restante = 1,38%	Împrumuturi restante = 450.305 lei Împrumuturi nerambursate/ împrumuturi restante = 2,78%	Împrumuturi restante = 486.262 lei Împrumuturi nerambursate/ împrumuturi restante = 2,46%
o. Valoarea împrumuturilor nerambursate	5.379 lei	12.520 lei	11.970 lei
p. Valoarea împrumuturilor pentru dezvoltarea unei afaceri	–	–	–
q. Numărul persoanelor care au luat împrumuturi pentru dezvoltarea unei afaceri	–	–	–
r. Numărul membrilor care au beneficiat de alte servicii (pe tipuri de servicii, inclusiv activități de educație financiară)	Educație financiară în sistem neorganizat = 440 persoane	Ajutor de deces = 2 persoane Educație financiară în sistem neorganizat = 722 persoane	Ajutor de deces = 1 persoană Educație financiară în sistem neorganizat = 1.100 persoane
Date de contact Persoana de contact - Email	**ȚURCAN DANIELA car_solidaritatea@yahoo.com**		
Atașamente **1. Rapoarte anuale - Bilanț contabil an 2012, 2013, 2014** **2. Statut** **3. Alte documente organizaționale sau de programare - Norme privind creditarea și Proceduri privind inventarierea**			

2. C.A.R. TRACTORUL BRASOV I.F.N.

A. Date de identificare	
1. Numele CAR	C.A.R. TRACTORUL BRAȘOV I.F.N. (Casa de Ajutor Reciproc Tractorul Brașov Instituție Financiară Nebancară)
2. Adresa	BRASOV STR. OCTAVIAN GOGA NR.2
3. Pagina web	www.cartractorul.ro
4. Misiunea	**C.A.R. Tractorul Brașov I.F.N.** asigură oportunități financiare de economisire și creditare la standarde ridicate tuturor categoriilor sociale și de vârstă, care doresc să-și îmbunătățească nivelul de trai.
B. Buna practică a CAR	
Aspecte care recomandă CAR ca bună practică	- În ultimul an numărul de membri a crescut cu 33%. **Data** / **31.12.2013** / **Creștere absolută** / **Creștere %** / **31.12.2014** / **31.07.2015** **Nr. membri** / 4532 / 1484 / 32.74 / 6016 / 6620 - Membri sunt susținuți și consiliați în dezvoltarea afacerilor lor proprii. Membri investesc împrumuturile luate de la CAR în: cumpărarea de stupi, cumpărarea de mașini în taximetrie, cumpărarea de animale (vaci) etc. - Serviciile de economisire și împrumut sunt oferite și grupurilor dezavantajate, chiar și celor cu venituri sub 500 lei.
C. Context:	
1. Anul înregistrării	**1997**
2. Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	Membrii fondatori erau salariați ai Uzinei SC TRACTORUL UTB SA care se ocupau în principal de producerea de tractoare agricole, vândute atât în țară cât și în străinătate. Fabrică avea peste 20.000 de angajați. Dintre aceștia la nivelul anilor 1972 au dorit să se asocieze și să devină membrii CAR, un număr de 10.000 de persoane, pentru a se întrajutora între ei cu împrumuturi. Astfel, aceștia aveau rețineri pe statul de plată, ce constau în economii lunare minime (fonduri sociale/cotizații) și rambursări de rate și dobânzi pentru membrii care împrumutau. La nivelul anului 1997 asociația de membrii s-a înregistrat la Judecătoria Brașov sub nr. 49/1997 în baza legii CAR.
3. Care sunt principalele servicii ale CAR? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: • **Economii** • **Împrumuturi** • **Ajutor financiar/asigurări în caz de boală/deces/etc.** • **Împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** • **Acces online la informații despre situația fondului de economii** • **Alte servicii**	- Acumulări lunare de fond social, acumulări ocazionale de fond social - Acordare de credite - Ajutoare de deces oferite urmașilor membrilor decedați - Persoanele interesate să devina membri și să obțină împrumuturi, sunt persoanele ce obțin venituri de natură salarială sau care au devenit pensionari. Aceștia pot accesa credite la CAR pentru a-și crește producția agricolă proprie, pentru a-și cumpăra utilaje, bunuri personale, pentru a-și plăti avansul la locuințe, pentru vacante, în scopuri medicale etc.
4. Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	- Atât serviciile de acumulare de fond social cât și cele de împrumut sunt solicitate de către persoane din mediul rural și urban. Serviciile de creditare au fost diversificate și actualizate potrivit solicitărilor membrilor. - Instituția are agenții deschise în comunele, satele și orașele din Județul Brașov cum sunt: Feldioara, Bod, Halchiu, Prejmer, Sânpetru, Cristian, Zărnești, Bran

<table>
<tr><th colspan="2">D. Structura de proprietate și membri</th></tr>
<tr><td>1. Care este structura de proprietate a CAR? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?</td><td>Membrii sunt în proporție de 100% persoane fizice ce obțin venituri de natură salarială.
Fondurile sociale ale membrilor sunt clasificate astfel:
• 1-5000 lei= 6086 membri
• 5001-20000 lei= 120 membri
• Peste 20.000 lei=14 membri</td></tr>
<tr><td>2. Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității CAR. Cu ce alte CAR a fuzionat CAR? Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.</td><td>În anul 2011 am fuzionat cu CAR Tractor Proiect IFN, iar în anul 2015, în luna februarie am fuzionat cu CAR Cooperativa Feldioara IFN. Motivele care au determinat aceste decizii au fost: creșterea numărului de membrii, creșterea fondului social, creșterea împrumutanților, creșterea rezervelor statutare și de risc. Rezultatele creșterii instituției au dus la posibilitatea reducerii dobânzilor la credite și accesarea acestora de cât mai multe persoane (chiar și cu venituri mai mici de 500 lei/luna).</td></tr>
<tr><td>3. Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.</td><td>Dacă înainte de 2003 membri CAR erau doar membri angajați ai Uzinei de Tractoare, în anul 2015 membri CAR pot fi orice persoane din regiune care obțin venituri de natură salarială.
<table><tr><td>Anul</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr><tr><td>Număr membri</td><td>3060</td><td>3322</td><td>3697</td><td>4057</td><td>3839</td><td>4532</td><td>6016</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>4. Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul CAR.</td><td>În cazul în care, datorită numărului mare de membri și a dispersiei acestora în teritoriu nu poate fi asigurată prezența majoritară a membrilor, se convoacă conferință casei de ajutor reciproc, conform normei de reprezentare stabilite de consiliul director. Procedura în care se face reprezentarea membrilor se realizează de consiliul director. Norma de reprezentare este de 1 delegat la 100 de membri.
Hotărârile adunării generale (conferinței) se adoptă cu majoritate simplă de voturi, exprimată de cei prezenți la lucrări, cu excepția hotărârilor care privesc modificarea statutului, afilierea/dezafilierea la/de la uniunea teritorială județeană, fuziunea sau lichidarea casei de ajutor reciproc, care se adoptă prin votul a 2/3 dintre membrii prezenți.</td></tr>
<tr><td>5. Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al CAR? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în CAR (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).</td><td>Au acces persoanele ce obțin venituri de natură salarială.
Nu este necesară exclusivitatea.
La înscrierea ca membru în CAR, persoana plătește 25 lei, din care 5 lei reprezintă aport la capitalul social, 10 lei taxa înscriere, iar 10 lei reprezintă primă acumulare de fond social. Capitalul social este nealocat.</td></tr>
<tr><td>6. Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării CAR în condițiile de acceptare de noi membri.</td><td>Schimbări majore nu au fost. Membri noi sunt acceptați pe bază de recomandări de la membri existenți sau de la ghișeu, în condițiile solicitate de Statut.</td></tr>
<tr><td>7. Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?</td><td>Fondul social minim lunar pe care trebuie să-l depună membrul CAR este de 10 lei.</td></tr>
<tr><td>8. Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?</td><td>Da. Minim 10 lei/lună. În cazul în care membrul CAR nu depune consecutiv, timp de 36 de luni, fondul social minim de 10 lei/lună, acesta este trecut în creditori nemaiputând beneficia de dobânda la fondul social. În momentul în care depune din nou, acesta este reactivat și trecut la membri activi.</td></tr>
</table>

9. Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/economiilor/ membrilor.	Retragerile de fond social se aprobă după plata integrală a creditului în derulare și a datoriilor către CAR, dacă este cazul, în 1-12 luni, potrivit Statutului. În practica ultimilor 20 de ani, fondurile sociale s-au restituit în maxim 30 zile.
10. CAR are membri inactivi? Cum este definită inactivitatea? Dacă da, câți sunt și în ce valoare sunt economiile lor?	Avem 287 membri inactivi. Aceștia sunt înregistrați în creditori ca urmare a faptului că nu au mai depus fond social în ultimii 3 ani. Suma înregistrată în creditori este de 76209 lei și scade lunar deoarece au fost înștiințați prin scrisori cu confirmare de primire despre acest fapt.
E. Guvernanță – Conducere și administrare	
1. Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale CAR (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare. Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	**Consiliul Director este format din 7 membri și 2 membri supleanți. Directorul economic face parte de drept din C.D.** Structurile de conducere și de control ale Casei de Ajutor Reciproc sunt: a. Adunarea Generală (conferință) membrilor; este forul suprem de conducere al Casei de Ajutor Reciproc. b. Consiliul Director; 8 membri aleși (Președinte, Secretar, Membri) și Directorul economic. Membrii Consiliului Director sunt aleși o dată la 4 ani de către delegații membrilor la Conferință Anuală a CAR Tractorul Brașov IFN. c. Comisia de Cenzori sau cenzorul. Cenzorii sunt subordonați numai Adunării Generale (conferinței) membrilor. **Membrii trebuie să aibă calități profesionale, să fie apreciați de către alți membri, să atragă în rândurile CAR cât mai mulți membri.**
2. Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul CAR?	Raportarea se face anual la Conferința membrilor și lunar prin Statistici și Rapoarte afișate în Sediul CAR.
3. CAR se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Controlul extern este exercitat de către UJCAR Brașov prin organele de control ale acesteia.
4. CAR se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Casă de Ajutor Reciproc este verificată lunar de către cenzorii proprii aleși, către întocmesc Rapoarte Trimestriale de control și anuale pe care le prezintă la Conferință anuală a membrilor. Cenzorii sunt subordonați numai adunării generale (conferinței) membrilor. C.A.R. TRACTORUL BRAȘOV I.F.N. are 3 cenzori proprii.
5. CAR are membri externi în Consiliul Director?	Nu există.
6. Descrieți politicile salariale/ de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Contractul Colectiv de Muncă este negociat și stabilit la nivel național pentru salariați. Grile de venit pentru salariați și Consiliul Director. Regulament de acordare a remunerațiilor colaboratorilor în funcție de realizări. Colaboratorii pot primi 2% din încasările lunare dacă atrag membri noi.
F. Servicii și produse	
1. Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	FOND SOCIAL (LUNAR ȘI OCAZIONAL) – 5%/AN Dobânda se calculează zilnic și se acordă la sfârșitul anului sau la retragerea din CAR, conform Statutului. ÎMPRUMUT TRADIȚIONAL DE „INVESTIȚII" - se acordă de 5 ori fondul social, membrilor care au efectuat depuneri lunare de fond social de minim 6 luni și care nu au alte împrumuturi în derulare (cu excepția împrumutului de Paște și împrumutului sărbătorilor de iarnă) • Suma acordată să fie mai mare de 30.000 lei • Solicitantul să înscrie 3 membri noi

	PROCENT DE CALCUL 14%/AN ; COST REAL PLĂTIT 7,12 - 7,92%/AN ÎMPRUMUT TRADIȚIONAL CLASIC - se acordă de 5 ori fondul social; PROCENT DE CALCUL: 17%/AN; COST REAL PLĂTIT 8,63 - 9,79%/AN ÎMPRUMUTUL"PROMOȚIONAL" (ÎMPRUMUT CLASIC - 3%) - se acordă membrilor care la data solicitării unui împrumut înscriu 3 membri noi PROCENT DE CALCUL: 14%/AN ; COST REAL PLĂTIT 7,61 – 7,73%/AN ÎMPRUMUT DE REFINANȚARE - se acordă de 5 ori fondul social, membrilor care au achitat minim jumătate din împrumutul în derulare; PROCENT DE CALCUL 17%/AN; COST REAL PLĂTIT 8,63 – 9,79%/AN ÎMPRUMUT GARANTAT INTEGRAL CU FONDUL SOCIAL - împrumutul și dobânda aferentă acestuia să fie acoperite cu fondului social acumulat PROCENT DE CALCUL 12%/AN; COST REAL PLĂTIT 6,61 – 6,71%/AN ÎMPRUMUT pentru FINANȚAREA ACTIVITĂȚILOR GENERATOARE DE VENIT • Se acordă de 2 ori fondul social, membrilor care doresc să-și înceapă sau să-și crească afacerea proprie **Procent de calcul 12%/an; cost real plătit 6,61-6,71%/an** **Împrumuturile se acordă în maxim 24 ore.** **Comisioane 0%.**
2. Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de CAR (de ex.: fond social minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	• ÎNSCRIEREA: aport și taxa de înscriere = 15 lei; fond social minim 10 lei • Fond social - limite depuneri lunare: min. 10,00 lei – max. 10.400,00 lei • Acte solicitate la întocmirea dosarului de împrumut: Adeverință de venit (formular tip de la CAR), copie act de identitate, oricare alte acte solicitate de CAR GIRANT (un girant la 3.000,00 lei – valoare împrumut): – GIRANT DE LA SOCIETATE DE STAT/S.A.: - ADEVERINȚĂ DE VENIT (formular tip C.A.R.) - COPIE ACT IDENTITATE - ADEVERINȚĂ ANGAJAMENT COMPLETATĂ LA C.A.R. – GIRANT PENSIONAR: - CUPON PENSIE - COPIE ACT IDENTITATE – CONDIȚII: PENSIA MAI MARE DE 500 LEI; LIMITĂ DE VÂRSTĂ 70 ANI - ADEVERINȚĂ ANGAJAMENT COMPLETATĂ LA C.A.R.
3. Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	Dobânda este stabilită în raport cu dobânda pieței și indicatorii de performanță ai CAR. Dobânda la fondul social în anul 2014 a fost de 5%/an la fondul social lunar și de 7%/an la fondul social ocazional. Dobânzile la credite în anul 2014 au fost între 26%/an și 14%/an. În anul 2015 dobânda la fondul social lunar și ocazional este de 5%/an iar la credite dobânzile sunt între 17%/an și 12%/an.
4. Pentru fondul social/economii, CAR oferă bonificații? Vă rugăm descrieți procedura. Care a fost nivelul acestora în 2014?	Bonificația este dobânda la fondul social. Dobânda la fondul social în anul 2014 a fost de 5%/an la fondul social lunar și de 7%/an la fondul social ocazional.
5. Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	Membri care înregistrează întârzieri la plata ratelor sunt atenționați telefonic (la 1 luna restantă), prin scrisori cu confirmare de primire (la 1.5-2 luni de restanță). Giranții sunt atenționați prin scrisori cu confirmare de primire și telefonic la peste 2 rate restante ale titularului. De la peste 3 rate restante se întocmesc dosare pentru a fi înaintate executorului judecătoresc.
6. CAR are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Da. Completarea cererii de împrumut, determinarea împrumutatului să-și declare cu sinceritate creditele pe care le mai are la alte instituții financiare sau bănci prin declarație pe proprie răspundere. Verificarea în baza de date comună CAR-urilor din Județ. Solicitarea adeverinței de stagiu de la Casă de Pensii dacă există vreo suspiciune că actele nu reflectă realitatea.

7. Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Activitatea CAR este dedicată și persoanelor care nu au acces la bănci. Aceste persoane pot beneficia de serviciile CAR în condițiile Statutare.
8. CAR desfășoară activități specifice dedicate educației financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	Nu e cazul.
9. CAR desfășoară activități și în afara localității în care se află sediul social? Vă rugăm descrieți politicile de deschidere de agenții/puncte de lucru/sucursale.	CAR are 8 agenții în mediul rural: Feldioara, Bod, Halchiu, Zărnești, Cristian, Bran, Prejmer, Sânpetru. CAR deschide agenții în mediul rural pentru a crește activitatea CAR, a numărului de membri, pentru a deservi persoane ce nu au acces la bănci, persoane care sunt membri ai acesteia, dar care locuiesc în mediul rural.
10. CAR are angajați agenți de vânzări/ casieri zonali?	CAR are 18 angajați din care 10 sunt operatori de ghișeu și 20 de colaboratori.
G. Relația cu membri	
1. Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Membri sunt informați prin operatorii zonali de ghișeu, prin pliante, prin afișe puse la vizierele Primăriilor, Școlilor etc., pe site-ul CAR.
2. CAR operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Sistemul informatic de gestiune se numește SICAR și evidențiază instant și online toate mișcările curente de încasări și plăți, atât în sediul CAR, cât și în cele 8 agenții.
3. Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/surplusului/beneficiilor.	Excedentul de repartizat constituie capital tranzitoriu al casei de ajutor reciproc, se creează din rezultatul realizat la încheierea exercițiului financiar rămas după suportarea din acesta a rezervelor statutare, a rezervelor de risc și a fondului pentru asistență socială. Excedentul astfel determinat se cuvine și se repartizează membrilor casei de ajutor reciproc proporțional cu fondul social acumulat și cu normele stabilite de consiliul director. Casa de ajutor reciproc va urmări că acest fond să fie suficient pentru a proteja contribuțiile membrilor la fondul social împotriva inflației. Excedentul de repartizat membrilor se poate constitui și anticipat în fiecare lună, în funcție de rata dobânzii anticipate, dar se repartizează membrilor la încheierea exercițiului financiar sau la retragere. Rezerva statutară și rezerva de risc, trebuie menținute de casă de ajutor reciproc în valoare de cel puțin 10% din activele totale. Capitalul propriu al CAR Tractorul Brașov IFN la data de 30.06.2015 era de 2.865.093 lei, din care rezerve statutare și de risc 2.350.282 lei.
4. Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de CAR? Vă rugăm descrieți.	Consiliul Director are responsabilitatea gestionarii eventualelor pierderi, constituind fonduri speciale de rezerva și de risc în acest sens. Debitele din împrumuturi sunt recuperate de la titulari și de la giranți. Toate împrumuturile sunt garantate cu giranți și/sau cu fondul social existent al membrului.
5. Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	Pe chitanța emisă de CAR ca urmare a achitării lunare se regăsesc soldurile de fond social și soldul de împrumut. La fiecare sfârșit de an fiecare membru semnează în Recepția CAR sau la locul de muncă, Confirmarea Soldurilor.
6. Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Strategia actuală de atragere de noi membri este prin recomandări ale membrilor existenți și prin atragere directă la ghișeu. Atrageri de noi membri mai au loc și la deschiderile agențiilor din mediul rural prin promovarea avantajelor CAR în cadrul evenimentelor de întâlnire cu potențiali noi membri sau în cadrul evenimentelor de lansare a acestora.

7. CAR desfășoară programe/proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din CAR? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei CAR?	Fidelizarea membrilor: ușurința întocmirii dosarului de împrumut, rapiditatea acordării împrumutului (în maxim 24 ore), costuri reduse de la an la an, la credite, dobânda acordată la fondul social este mai mare decât inflația și mai mare decât dobânda pieței, lipsa totală a comisioanelor, stabilitatea în luarea deciziilor. Membri se retrag ca urmare a schimbării domiciliului în altă zona geografică, plecarea în străinătate.
8. CAR folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Satisfacția membrilor poate fi regăsită în mesajele de mulțumire transmise de către membrii pe telefonul mobil al CAR. Creșterea CAR cu 30%/an se datorează în primul rând satisfacției membrilor existenți care ne recomandă și altor membri noi.
9. CAR are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Plângerile se pot depune la Registratura CAR sau pot fi făcute efectiv în Caietul de Sesizări și reclamații aflat în Recepția CAR, la dispoziția membrilor.
H. Strategie	
1. Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/ servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/costul și principalele schimbări în timp.	În ultimii 3-5 ani instituția noastră a acordat împrumuturi doar în moneda țării, LEI, scăzând în fiecare an procentul de dobândă, micșorând astfel gradul de îndatorare al membrilor săi (a persoanelor ce vor să devină membri CAR Tractorul Brașov IFN)
2. Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a CAR.	Strategia de afaceri privind deschiderea de agenții de lucru în mediul rural vine în completarea misiunii noastre sociale prin asigurarea de oportunități financiare de economisire și creditare la standarde ridicate tuturor categoriilor sociale și de vârstă, care doresc să-și îmbunătățească nivelul de trăi.
3. Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității CAR? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Membri sunt aleși în Consiliul Director o dată la 4 ani, pot fi colaboratori, pot face propuneri permanent și pot lua decizii la Conferința anuală.
4. Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Comunicarea cu membri se face prin scrisori cu confirmare de primire, prin mesaje telefonice, prin convorbiri telefonice, prin pagina de facebook, prin pagina web. O foarte bună comunicare este cea directă, când membri CAR vin la sediile CAR pentru a-și achita ratele la împrumut sau fondul social lunar. Relațiile sunt de prietenie, aceștia venind la CAR că la ei acasă.
5. Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale CAR, dacă există.	Partenerii strategici ai C.A.R. Tractorul Brașov IFN sunt Uniunea Județeană Brașov a CAR, Uniunea Națională a CAR. CAR colaborează cu Instituții mari din Brașov, cum ar fi: Opera Brașov, Finanțele Brașov, Tribunalul Brașov, Spitale. Acestea virează reținerile de pe statul de salariu către CAR, la solicitarea angajaților săi care sunt membri CAR Tractorul.
I. Resurse Umane	
1. Resurse umane - personal **- Nr. de angajați (gen, etnie, angajați vulnerabili)** **- Nr. de voluntari (tip, dacă este cazul)**	**C.A.R. are 18 angajați: 1 director economic, 1 economist, 1 inspector credite, 2 casieri, 1 jurist, 2 contabili, 10 operatori ghișeu, din care 4 bărbați și 14 femei.** **CAR are 20 membri colaboratori în diverse domenii de activitate, din care 4 bărbați și 15 femei** **Voluntari - nu avem** **C.A.R. are 6220 membri.**

2. Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale CAR. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	Nu există beneficii pentru salariați. Aceștia au salariul conform Contractului Colectiv de Muncă. Salariații au acces la serviciile CAR în calitatea lor de membri cum au și alte persoane.

3. CAR ÎNVĂȚĂMÂNT TÂRGOVIȘTE IFN

A. Date de identificare	
1. Numele CAR	CAR ÎNVĂȚĂMÂNT TÂRGOVIȘTE IFN
2. Adresa	str. Poet Gr. Alexandrescu; bl. E5, parter; Târgoviște; Dâmbovița
3. Pagina web	www.cartargoviste.ro
4. Misiunea	Sprijinirea și intrajutorarea financiară a membrilor.
B. Buna practică a CAR	
Aspecte care recomandă CAR ca bună practică	Responsabilitate față de membri – numărul de membri, evoluția acestuia, relațiile cu membri – comunicare, transparență, participarea/ implicarea acestora în luarea deciziilor; Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate.
C. Context:	
1. Anul înregistrării	Din 1949 avem documente de inventariere. În 1997 a primit personalitate juridică, fiind înregistrată la nr. 35 la Judecătoria Târgoviște.
2. Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	A fost înființat datorită creșterii numărului personalului din învățământ ca urmare a reformei învățământului și datorită veniturilor modeste și nevoia de a achiziționa bunuri gospodărești.
3. Care sunt principalele servicii ale CAR? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: • **Economii** • **Împrumuturi** • **Ajutor financiar/asigurări în caz de boală/deces/etc.** • **Împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** • **Acces online la informații despre situația fondului de economii** • **Alte servicii**	CAR Învățământ Târgoviște oferă următoarele servicii: - Împrumuturi tradiționale - Împrumuturi opționale - Împrumuturi promoționale, în perioadele de exces de lichiditate și cu ocazia diverselor evenimente din viața membrilor: Crăciun, Paște, vacanță sau începerea anului școlar. - Economii – nu avem un fond de economii, membrii CAR depun lunar o sumă cuprinsă între 20 și 200 lei care reprezintă fond social, cu ajutorul căruia poate contracta un împrumut. - Ajutor financiar în caz de deces. - Acces online numai pentru informații privind statutul CAR, comunicate diverse, noutăți CAR.
4. Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	La începuturi am avut membrii numai salariații din învățământ și cultură din orașul Târgoviște. Acum ne-am extins zona de activitate pe întreg județul și de asemenea, am diversificat categoriile sociale cărora ne adresăm.
D. Structura de proprietate și membri	

1. Care este structura de proprietate a CAR? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Structura de proprietate a CAR Învățământ Târgoviște este privată, este o entitate non-profit, membrii CAR fiind în același timp și proprietari și beneficiari . Membri CAR din învățământ sunt în proporție de 80%. Fondul social deținut este: Între 1 - 5.000 lei - 2.450 membri; Între 5.001- 20.000 lei - 1498 membri; Peste 20.000 lei sunt - 22 membri.
2. Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității CAR. Cu ce alte CAR a fuzionat CAR? Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.	CAR Învățământ Târgoviște IFN nu a realizat nicio fuziune pe parcursul existenței sale și nici transferuri.
3. Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.	În ultimii 10 ani s-a înregistrat o creștere constantă a numărului de membrii, fără a se înregistra o creștere sau o descreștere importantă.
4. Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul CAR.	Conform Statutului,anual organizăm Conferința CAR Învățământ Târgoviște unde sunt luate cele mai importante decizii.
5. Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al CAR? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în CAR (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană pentru a deveni membru CAR: - să facă dovada unui venit - să nu aibă antecedente defavorabile în relația cu CAR Înv. sau alte case; - să se angajeze că va respectă prevederile Statutului; - să aibă domiciliul pe teritoriul județului Dâmbovița; - să nu fie membru la o altă casă. Nu există restricții în ceea ce privește profesia, sexul, vârstă, convingerile politice sau religioase. La înscriere membrul CAR trebuie să achite aportul inițial la capitalul CAR în procent de 1% din salariul de încadrare.
6. Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării CAR în condițiile de acceptare de noi membri.	La început nu erau acceptați în cadrul CAR decât salariații din învățământ și unitățile bugetare afiliate, unde erau făcute rețineri pe statul de plată. Acum, orice persoană care realizează venituri de natură salarială poate deveni membru CAR, cu condiția să nu fie membru la o altă casă.
7. Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?	Da, este necesară o sumă lunară ca depunere la fondul social. Ea poate fi de minim 20 lei și maxim 200 lei/lună.
8. Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?	Nu este necesară depunerea unei alte sume în afara fondului social lunar.
9. Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/economiilor/ membrilor.	Un membru CAR nu poate solicita retragerea contribuțiilor de la CAR dacă are datorii mai mari decât fondul social. Poate solicita retragerea prin compensare a datoriei cu fondul social existent, dacă își achită diferența dintre datorie și fondul social. Membrul CAR își poate primi contribuția acumulată în momentul în care solicită retragerea sau în cel mult 3 zile de la solicitare.
10. CAR are membri inactivi? Cum este definită inactivitatea? Dacă da, câți sunt și în ce valoare sunt economiile lor?	Membrii inactivi sunt creditorii. Ei sunt în număr de 111, în valoare de 59.115,94 lei și sunt persoane care nu au împrumut și nici nu depun fond social, de cel puțin 6 luni. Sumele reprezintă acumulările la fondul social, sunt sume cuprinse între 32- 3.130 lei și nu sunt bonificate.

E. Guvernanță – Conducere și administrare	
1. Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale CAR (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare. Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Structurile de conducere și control sunt: - Conferința membrilor - Consiliul director - Comisia de cenzori. **Conferința membrilor** este organul suprem de conducere al CAR. Se organizează anual. Membrii sunt convocați în scris, iar normă de reprezentare este de 1 la 100 de membrii, avându-se în vedre toate categoriile socio-profesionale pe care le deservim. În Conferință se aprobă cele mai importante hotărâri. Competențele Conferinței CAR sunt: - modifică, completează și aprobă statutul propriu; - dezbate și aprobă raportul anual al Consiliului director; - analizează și aprobă activitatea financiară a Casei; - dezbate propunerile Consiliului director privind modul de repartizare a excedentului; - alege prin vot, o dată la 4 ani, consiliul director, cenzorii și delegații la Conferința Uniunii Județene; - aprobă înființarea de filiale, agenții și/sau puncte de lucru ; - aprobă sau confirmă, după caz, investițiile imobiliare propuse de Consiliul director pentru a fi achiziționate în scopul dezvoltării activității. **Consiliul director** este format din 5 membri: președinte, secretar, 2 membri, care sunt aleși în Conferință o dată la patru ani și directorul economic care face parte de drept și este salariat permanent. Competențele Consiliului director: - analizează și aprobă proiectul bugetului anual al Casei; - aprobă cumpărarea sau schimbarea sediului social al CAR; - analizează și propune Conferinței ordinare cotele privind repartizarea excedentului la finele anului; - angajează prin concurs sau examen personalul salariat; - aprobă documentația întocmită pentru transferarea în evidența specială a debitorilor și recuperarea acestora prin executare silită; - analizează și aprobă cererile de înscriere, transfer, retragere, reînscriere, reclamațiile, propunerile și sesizările membrilor; - stabilește politica de acordare a împrumuturilor și asigură utilizarea în condiții de prudențialitate a disponibilităților financiare ale Casei; - reprezintă Casa în raporturile cu terții; - face publicitate activității CAR; - stabilește dobânzile la fondurile sociale și la împrumuturile acordate; - aprobă cererile pentru reeșalonarea ratelor; - aprobă angajarea de împrumuturi bănești de la fondul de lichidități sau depunerea excesului de lichiditate la fondul de lichidități sau în depozite bancare. **Comisia de cenzori** este formată din 3 membri: președinte și doi membri. Ei sunt aleși în Conferință o dată la patru ani, au studii economice superioare, președintele este profesor de contabilitate și totodată și expert contabil, iar cei doi membri sunt contabili șefi. Comisia de cenzori verifică inopinant trimestrial soldul faptic al gestiunii de casierie cu cel scriptic din registrul de casă și totodată verifică: - modul de organizare și conducere a evidenței contabile privind operațiunile de casă și bancă, procedurile și modul de constituire a fondurilor sociale, de acordare și încasare a împrumuturilor; - calculul dobânzilor asupra soldurilor la împrumuturi; - verifică lunar asigurarea concordanței între evidența contabilă sintetică și cea analitică ; - modul de recuperare a împrumuturilor și dobânzilor nerestituite în termenele contractuale;

	- dacă toate cheltuielile au fost efectuate în conformiste cu prevederile legale; - modul de respectare a responsabilităților fiecărui salariat conform fișei postului. Procesul verbal de verificare este întocmit trimestrial. Membrii comisiei de cenzori sunt remunerați trimestrial cu o indemnizație în limitele orientative ale Contractului Colectiv de Muncă, raportat la activele și numărul de membri ai CAR.
2. Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul CAR?	Hotărârile luate în Consiliul director privind noutățile intervenite în activitatea CAR sunt în primul rând afișate la sediu și în punctele de lucru, sunt postate pe site-ul nostru și pe pagina noastră de facebook, trimise prin mail sau prin fax unităților pe care noi le deservim și membrilor CAR individual.
3. CAR se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	CAR nu se supune unui audit extern.
4. CAR se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	CAR este verificat de comisia de cenzori trimestrial, iar de UJCAR o dată pe an. Comisia de cenzori verifică toate documentele de casă și de bancă, fiecare membru din comisie câte o lună. De asemenea, verifică tot ce ține de îndatoririle comisiei conform statutului. Se întocmește un plan de verificare, proces verbal privind inventarierea și verificarea gestionară, declarația de inventar a gestionarului și procesul verbal de control financiar-gestionar al activității.
5. CAR are membri externi în Consiliul Director?	CAR are următorii membri în Consiliul Director: - Președinte – profesor - Secretar – secretar șef școală generală - Membru – profesor - Membru – salariat la Agenția Finanțelor Publice Dâmbovița
6. Descrieți politicile salariale/ de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Președintele Consiliului director este remunerat cu o indemnizație lunară, în limitele Contractului Colectiv de Muncă. Membrii Consiliului director și ai Comisiei de cenzori sunt remunerați trimestrial cu o indemnizație în limitele Contractului Colectiv de Muncă. Directorul economic, care este al cincilea membru în Consiliul director este salariat al CAR și nu mai primește altă indemnizație.
F. Servicii și produse	
1. Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	Acordarea de împrumuturi este principalul serviciu oferit de CAR. Beneficii: protejarea fondurilor sociale prin bonificarea acestora la fiecare sfârșit de an cu o bonificație mai mare decât rata inflației și asistența socială prin acordarea de ajutor în caz de deces al membrului CAR.
2. Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de CAR (de ex.: fond social minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	Calitatea de membru o au persoanele cu fond social minim de 20 lei. Împrumuturile tradiționale se acordă de 3 ori fondul social acumulat, valoarea maximă a unui împrumut tradițional fiind de 20.000 lei. Membrul CAR trebuie să prezinte adeverința de salariu și giranții pentru a putea contracta un împrumut. În funcție de veniturile salariale și de posibilitățile de rambursare, Consiliul director poate acorda și împrumuturi mai mari de 20.000 lei, după o analiză individuală a membrului. Nu există condiții de vechime. Împrumuturile opționale se acordă persoanelor care nu au un fond social acumulat, sunt înscrise recent în CAR și doresc un împrumut. Valoarea maximă a unui împrumut opțional este de 3.000 lei și poate fi rambursat în maxim 12 săptămâni (cu achitarea dobânzii la scadență) sau în 12 rate lunare egale consecutive.

	Împrumuturile promoționale se acordă în perioada de exces de lichiditate și cu ocazia anumitor evenimente. Se acordă de patru ori valoarea fondului social, iar valoarea lor a fost de maxim 6.000 lei, rambursabil în maxim 20 rate. Împrumuturile promoționale au fost gândite pentru a veni în sprijinul oamenilor în anumite momente. Sunt membri care împrumută doar 1000 lei sau chiar 500 lei, numai pentru a trece de anumite cheltuieli neprevăzute. Dobânzile practicate la împrumuturile promoționale au fost întotdeauna mai mici decât dobânzile practicate la împrumuturile tradiționale. Un membru CAR nu poate avea pe fișă decât două împrumuturi (tradițional + promoțional sau tradițional + opțional), în funcție de posibilitățile de rambursare.
3. Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	Dobânda la împrumuturi este stabilită în funcție de evoluția pieței financiare și în funcție de politicile casei în vederea atragerii de noi membri. În anul 2014 dobânda nominală la împrumutul tradițional a fost de 19% pe an, iar la împrumuturile promoționale 17% pe an, iar în anul 2015 dobânda nominală la împrumuturile tradiționale este de 17% pe an, iar promoțiile au avut dobânda nominală de 16 până la 14% pe an (creditul școlar). Nu acordăm împrumuturi pentru dezvoltarea unei afaceri.
4. Pentru fondul social/economii, CAR oferă bonificații? Vă rugăm descrieți procedura. Care a fost nivelul acestora în 2014?	Da, pentru fondul social se acordă bonificații, în funcție de rezultatul financiar. Consiliul director hotărăște procentul de beneficiu care va fi distribuit la fondul social. Beneficiul este calculat și distribuit membrilor la închiderea exercițiului financiar. La 31.12.2014 beneficiul a fost de 7,60%, aplicat la soldul mediu.
5. Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	În cazul nerambursării sau întârzierii împrumutului luăm legătură în primul rând telefonic cu titularul. Apoi îi facem adresa scrisă la domiciliu. În fiecare din situații îi dăm termen de 5-10 zile, în funcție de cuantumul debitului. Dacă nici după acest demers titularul nu vine să își rezolve problema, luăm legătură cu giranții telefonic și apoi le trimitem înștiințări la domiciliu cu confirmare de primire. Dacă titularul nu își achită datoriile restante, atunci contractul va fi reziliat și dat în executare silită.
6. CAR are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Orice solicitare de împrumut este analizată și aprobată după o analiză a veniturilor persoanei și a posibilităților financiare pe care le dovedește. Fiecare membru prezintă Casei o adeverință din care reiese salariul de încadrare și cel net.
7. Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Nu avem niște programe exacte pentru persoanele nebancabile. CAR oferă posibilitatea de a se împrumuta atât cu venituri foarte mici (jumătate de normă), cât și celor cu venituri mai mari. În funcție de venit îi este stabilită atât valoarea împrumutului, rata lunară, cât și garanțiile pe care trebuie să le prezinte.
8. CAR desfășoară activități specifice dedicate educației financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	Educația financiară la CAR este realizată de către salariații care intră în contact direct cu membrii și care dau explicații la întrebări legate de împrumuturi, dobânzile practicate, modul de calcul și de încasare al dobânzii și de alte amănunte, legate de serviciile oferite.
9. CAR desfășoară activități și în afara localității în care se află sediul social? Vă rugăm descrieți politicile de deschidere de agenții/puncte de lucru/sucursale.	Prin participarea în proiectul ICAR am deschis la 01.05.2015 un punct de lucru în orașul Găești. Interesul nostru pentru zona Găești a fost determinat de numărul în creștere a solicitărilor din această zonă. În trecut a existat CAR Învățământ Găești, CAR care se adresa personalului didactic și auxiliar din învățământ, dar s-a desființat. Prin punctul de lucru deschis la Găești, ne adresăm nu numai salariaților din învățământ, ci tuturor solicitanților. În același timp ne-am îndreptat interesul și în zona Titu, unde, de asemenea, numărul solicitărilor a crescut substanțial, intenționând să deschidem un nou punct de lucru în cel mai scurt timp. La fel, și în zona Titu a existat CAR Învățământ Titu, CAR care nu mai are activitate.

10. CAR are angajați agenți de vânzări/ casieri zonali?	CAR are agenți de vânzări, nu avem casieri zonali. La punctul de lucru de la Găești evidența este computerizată, fiind în legătură directă cu sediul CAR printr-un tunel care face că informația să fie actualizată în orice moment. Un membru CAR poate verifica situația financiară fie la sediul social, fie la punctul de lucru.
G. Relația cu membri	
1. Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Membri CAR pot fi informați fie la sediu, fie prin trimiterea de informări în unitățile școlare și cele afiliate cu privire la modificările ce au avut loc la CAR, prin fax, e-mail, prin postarea pe pagina de facebook, prin postarea pe site-ul nostru. În unitățile școlare și cele afiliate contabilii și secretarii distribuie membrilor informările primite sau le afișează. De asemenea, e-mail-urile pot fi trimise și individual membrilor.
2. CAR operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Da, programul informatic specializat WISCAR, care oferă o imagine integrată, corectă și în timp real a activității financiar–contabile. Este ușor de accesat, informația este realizată într-un timp foarte scurt, chiar și la punctul de lucru, situațiile financiare sunt emise corect și conform normelor în vigoare.
3. Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/surplusului/beneficiilor.	Beneficiul este repartizat la finele anului financiar, în funcție de rezultatul obținut. El se calculează la soldul mediu. Procentul este hotărât în Consiliul director.
4. Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de CAR? Vă rugăm descrieți.	Nu, membri nu sunt răspunzători pentru eventualele pierderi înregistrate de CAR.
5. Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	Membri sunt informați telefonic despre situația financiară la solicitarea acestora sau la sfârșitul anului prin listele de Confirmări de șolduri.
6. Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Pentru atragerea de noi membri, CAR a lansat diverse promoții care se refereau atât la membrii vechi, cât și la atragerea de noi membri. Aceste promoții au avut întotdeauna dobânzi atractive, adică sub nivelul celor practicate la împrumutul tradițional. În perioada promoției, întotdeauna am recomandat membrilor împrumutul promoțional, în detrimentul celui opțional (deoarece împrumutul opțional are costuri mai mari).
7. CAR desfășoară programe/proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din CAR? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei CAR?	Fidelizarea membrilor este realizată prin rapiditatea acordării împrumuturilor, diversitatea lor, dobânzile atractive, bonificarea fondului social. Principalele motive pentru care membri se retrag este imposibilitatea plății ratelor (aleg compensarea datoriei cu fondul social), datorită veniturilor mici în comparație cu cheltuielile de zi cu zi sau datorită condițiilor pe care băncile le impun, referindu-ne la cei cu credite ipotecare în special. Membri se retrag, iar după o perioadă nu foarte mare vin și se reînscriu. Un alt motiv de retragere este relocarea geografică.
8. CAR folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Satisfacția este practic rezolvarea problemelor membrilor, dacă un membru a fost servit la timp, i s-au comunicat corect toate implicațiile contractării unui împrumut sau depunerea la fondul social, comportamentul salariatului a fost profesionist, satisfacția este garantată. Nu avem instrumente speciale de măsurare a satisfacției decât prin faptul că membrii revin și asta ne face să credem că au fost satisfăcuți.
9. CAR are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Dacă un membru dorește să facă o sesizare, aceasta se înregistrează în registrul de intrări/ieșiri și se prezintă Consiliului director, care va da un răspuns.

H. Strategie	
1. Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/ servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/costul și principalele schimbări în timp.	CAR are în portofoliul de creditare următoarele produse: - împrumuturi tradiționale - împrumuturi opționale - împrumuturi promoționale cu ocazia diverselor sărbători sau evenimente din viață membrilor. În ceea ce privește activitatea de economisire la fondul social, CAR are un fond social mediu de 4.682 lei/membru. Veniturile au fost următoarele: - în 2012 ....2.241.180 lei - în 2013.....3.605.445 lei - în 2014.....3.878.054 lei Costul activității este în procent de 26.45% CAR a avut un trend crescător al activității sale – demonstrat de creșterea veniturilor sale – în condițiile în care nivelul procentual al dobânzilor a scăzut anual. Principalele schimbări în timp au fost: - creșterea calității serviciilor prin implementarea programului WISCAR - acordarea împrumuturilor promoționale - înființarea punctului de lucru - perfecționarea salariaților.
2. Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a CAR.	Conceptul de economie socială corespunde întru totul cu principiile de organizare și funcționare a CAR. Întreprinderile sociale sunt de cele mai multe ori mijlocul prin care membri urmăresc rezolvarea problemelor lor, în principal economice prin ajutor reciproc sau cooperare, având astfel un scop social. Acestea sunt constituite de grupuri de persoane fizice în jurul unui interes comun - în cazul CAR - nevoia de acces la credite.
3. Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității CAR? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Implicarea membrilor CAR în definirea strategiei și activității CAR sunt definite în statutul CAR: participarea la conferințele anuale unde se iau principalele decizii pentru perioada următoare, privind nivelul dobânzilor la împrumuturi, nivelul contribuției lunare la fondul social, nivelul maxim al împrumuturilor, distribuția excedentului la sfârșitul anului etc.
4. Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Nu
5. Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale CAR, dacă există.	Nu e cazul.
I. Resurse Umane	
1. Resurse umane - personal **- Nr. de angajați (gen, etnie, angajați vulnerabili)** **- Nr. de voluntari (tip, dacă este cazul)**	CAR are un număr de 5 salariați cu normă întreagă, cu contract de muncă pe perioada nedeterminată, un salariat cu timp parțial de muncă și un salariat cu perioadă determinată, angajat pe proiectul ICAR. Dintre aceștia unul este persoană cu handicap. Voluntarii pentru noi sunt secretarii și contabilii care fac rețineri pe statul de plata, care primesc mail-urile cu diverse noutăți, promoții sau informări de la noi și le distribuie colegilor, fără a fi remunerați. Voluntarii sunt în număr de 300.
2. Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale CAR. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	CAR angajează prin concurs. Postul este declarat la AJOFM, facem anunț atât la sediu, iar acum și pe site și primim CV-uri. În funcție de postul scos la concurs facem alegerea. Da, conform Contractului de muncă avem prima trimestrială, primă de vacanță.

3. Vă rugăm să descrieți politicile și practicile CAR pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există.	Nu avem niște politici bine definite. Așa cum am spus avem un coleg cu certificat de handicap și nu-l împiedică cu nimic să-și ducă atribuțiile la îndeplinire.
4. Vă rugăm să descrieți politicile de recrutare de voluntari și rolurile acestora.	Voluntarii pentru noi sunt secretarii și contabilii care fac rețineri pe statul de plata, care primesc mail-urile cu diverse noutăți, promoții sau informări de la noi și le distribuie colegilor, fără a fi remunerați. Îi ajută pe membrii să-și completeze adeverințele pentru contractarea împrumutului, îi îndrumă către CAR. În luna decembrie trimitem în unitățile școlare și cele afiliate calendare de perete, birou și buzunar, pixuri, atât pentru voluntari, cât și pentru membrii CAR.
J. Măsurarea performanței:	
1. Ce indicatori și proceduri folosește CAR pentru măsurarea performanței sociale și economice/ de afacere?	Măsurarea performanței sociale și economice a activității CAR se efectuează cu ajutorul unor indicatori denumiți CAR-EL, care evaluează performanța capitalului, a activelor, a pasivelor, a rentabilității, a eficienței economice și a lichidității.

2. Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai CAR			
Indicatori	2012	2013	2014
a. Active (numeric)	18.583711	22.221.092	25.354.895
b. Capital/Active (%)	23,64%	25,34%	28%
c. Cifra de afaceri	2.679.051	3.605.445	3.878.054
d. Excedent/Pierderi	1.770.631	2.457.318	2.852.240
e. Cuantum total al împrumuturilor oferite (pe tipuri de împrumut)	Tradiționale: 14.396.350 Opționale: 3.526.427	16.543.310 2.266.139	18.035.513 1.286.735
f. Valoarea maximă și valoarea minimă a unui împrumut	Maxima: 25.000 lei Minima: 500 lei	Maxima: 20.000 lei Minima: 500 lei	Maxima: 30.000 lei Minima: 500 lei
g. Valoarea medie a împrumuturilor	5.702	6.214	7.093
h. Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	3143	3027	2724
i. Venituri din dobânzile la împrumuturi	2.630.809	3.500.782	3.754.202
j. Fondul social al membrilor	14.050.149	16.420.215	18.042.954
k. Fondul pentru ajutor de deces	70.000	100.000	100.000
l. Costuri/Active (%)	4,88%	5,16%	4,04%
m. Costuri/Venituri (%)	33,91%	31,84%	26,45%
n. Valoarea restanțelor la rambursarea împrumuturilor (întârzieri, % din împrumuturile nerambursate)	8,43%	8,93%	3,10%
o. Valoarea împrumuturilor nerambursate	Restante: 1.511.020	1.680.099	595.498
p. Valoarea împrumuturilor pentru dezvoltarea unei afaceri	–	–	–
q. Numărul persoanelor care au luat împrumuturi pentru dezvoltarea unei afaceri	–	–	–

r. Numărul membrilor care au beneficiat de alte servicii (pe tipuri de servicii, inclusiv activități de educație financiară)	–	–	–
Date de contact **Persoana de contact** **Email**	**CROITORU MARIANA** **carinv_tgv@yahoo.com**		
Atașamente **Rapoarte anuale** **Statut** **Alte documente organizaționale sau de programare**			

4. Asociația C.A.R.P. „Omenia" București

A. Date de identificare	
1. Numele CAR	Asociația C.A.R.P. „Omenia" București
2. Adresa	Str. Amurgului, nr. 53, sector 5, București
3. Pagina web	www.carp-omenia.ro
4. Misiunea	Misiunea asociației constă în ajutorarea materială, financiară și spirituală a membrilor săi, prin asigurarea unor facilități și apărarea drepturilor acestora pentru un trai decent, în conformitate cu legislația națională și convențiile internaționale la care România este parte.
B. Buna practică a CAR	
Aspecte care recomandă CAR ca bună practică	Responsabilitate față de membri – numărul de membri, evoluția acestuia, relațiile cu membrii – comunicare, transparență, participarea/implicarea acestora în luarea deciziilor Servicii financiare pentru membrii din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate
C. Context:	
1. Anul înregistrării	1952/1997
2. Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	CARP nr. 6, așa cum se numea în trecut, a fost înființat pentru întrajutorarea mutuală a membrilor persoane vârstnice. Organizația, alături de alte case de ajutor reciproc ale pensionarilor din țară, a fost integrată sistemului de protecție socială comunist, oferind singura posibilitate de împrumut pentru vârstnici în absența băncilor comerciale și alte tipuri de ajutoare financiare nerambursabile, inclusiv ajutor de deces.
3. Care sunt principalele servicii ale CAR? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: • **Economii** • **Împrumuturi** • **Ajutor financiar/asigurări în caz de boală/deces/etc.** • **Împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** • **Acces online la informații despre situația fondului de economii** • **Alte servicii**	Principalele servicii acordate de CARP sunt: - ajutoare financiare rambursabile (împrumuturi) cu dobânzi începând de la 0%; - ajutoare financiare nerambursabile în caz de spitalizare, boală, deces (pentru membrii familiei), cu ocazia sărbătorilor etc.; - ajutoare materiale constând în alimente, medicamente, haine și alte produse; - servicii medicale (geriatrie, gerontologie, medicină de familie, stomatologie, laborator analize, oftalmologie, cardiologie, kinetoterapie) - servicii sociale (îngrijire la domiciliu, terapii ocupaționale, consiliere socială, psihologică, juridică etc.

	- ateliere prestări servicii (cizmărie, croitorie, lăcătușerie, reparații radio-tv, instalații sanitare etc.) În cadrul Asociației lucrează persoane vârstnice, contribuind astfel într-un mod eficient la îmbătrânirea activă și la îmbunătățirea accesului la servicii a unor categorii defavorizate.
4. Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	Serviciile Asociației CARP Omenia București sunt oferite membrilor persoane vârstnice din București și alte 8 județe ale țării, atât în mediul urban, cât și în mediul rural: Ilfov, Călărași, Dâmbovița, Teleorman, Giurgiu, Mehedinți, Olt, Vâlcea. Pentru a putea deservi membrii care nu se află în proximitatea Asociației, a fost introdus sistemul casierilor zonali, aceștia deplasându-se la domiciliul persoanelor vârstnice.
D. Structura de proprietate și membri	
1. Care este structura de proprietate a CAR? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Profilul membrilor – pensionari/persoane în apropierea vârstei de pensionare Nr. de membri: 41.000 Fond social: 1-5.000 lei = 40.990 membri 5.001 – 20.000 = 10 membri Peste 20.000 = o
2. Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității CAR. Cu ce alte CAR a fuzionat CAR? Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.	Asociația nu a fuzionat de-a lungul timpului cu alte asociații/CARP-uri.
3. Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.	În perioada ianuarie 1995 – decembrie 1999, numărul de membri a scăzut cu aproximativ 5.500, ajungând ca la sfârșitul anului 1999 să existe numai 9.700 de membri. Începând cu anul 2001, numărul de membri a crescut constant, în prezent fiind peste 40.000 de membri. Prin diversificarea activităților în domeniul protecției sociale, a recunoașterii CARP-urilor ca entități de economie socială și astfel promovarea acestora, dar și introducerea casierilor zonali, numărul de membri a crescut constat în ultimii ani.
4. Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul CAR.	Membrii participa la luarea deciziilor în cadrul organizației prin Adunarea Generală a Reprezentanților membrilor, eveniment ce are loc anual. Astfel, membrii pot vota Strategia anuala, bugetul, pot face propuneri de îmbunătățire și dezvoltare a organizației. În afara acestor evenimente anuale, membrii pot face propuneri în cadrul audiențelor cu Președintele Asociației, sau prin formularele de sugestii, disponibile tuturor membrilor.
5. Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al CAR? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în CAR (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Membrii C.A.R.P. sunt pensionari sau persoane aflate în preajma pensionării. Apartenența ca membru CARP nu este restricționată de domiciliu – (urban, rural), profesia avută în timpul vieții active sau apartenența religioasă.
6. Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării CAR în condițiile de acceptare de noi membri.	În anul 2008, au avut loc schimbări în structura organizațională a asociației. S-a trecut de la structura pe compartimente și birouri, la cea pe departamente și servicii. Astfel, un număr mai mare de angajați a putut deservi un număr mai mare de membri.

7. Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?	Contribuția la fondul social reprezintă 1% din pensie/lunar, până la valoarea a 2 pensii, sau pana la realizarea fondului care să permită fiecărui membru efectuarea unui împrumut.
8. Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?	Idem 7
9. Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/economiilor/ membrilor.	În cazul retragerii parțiale a fondului, membrii depun o cerere la Registratura Asociației. În cazul retragerii din asociație, contribuția se retrage integral.
10. CAR are membri inactivi? Cum este definită inactivitatea? Dacă da, câți sunt și în ce valoare sunt economiile lor?	Membrii inactivi sunt excluși din asociație după o perioadă de 6 luni de la neplata cotizației.
E. Guvernanță – Conducere și administrare	
1. Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale CAR (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare. Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	- Adunarea Generală a Reprezentanților Membrilor Asociației, la care un participant reprezintă 400 de membri; - Consiliul Director, format din 5 membri, din care unul este Președintele, ales de către Adunarea Generală pentru un mandat de 5 ani; - Comisia de cenzori, ca organ de control financiar intern, formată din 3 membri, aleasă de către Adunarea Generală pentru un mandat de 5 ani; - Contabil-sef, cu Birou financiar-contabil și Casierii; - Departamentul de creditare ; - Departamentul de programe sociale: Biroul de asistentă socială și Centru de zi;
2. Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul CAR?	În fiecare an, în cadrul fiecărei Adunări Generale, membrii primesc informații despre activitățile desfășurate în ultimul an. Sunt prezentate rapoarte ample cu informații despre management, financiare etc. Membrii sunt de asemenea informați prin intermediul postului online OmeniaTV, Revista Omenia, pliantele editate trimestrial, prin intermediul aparițiilor TV sau la sediile noastre.
3. CAR se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Asociația nu se supune unui audit extern.
4. CAR se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Auditul se realizează prin Adunarea Generală a Reprezentanților Membrilor și prin Comisia de cenzori, comisie internă formată din 3 membri.
5. CAR are membri externi în Consiliul Director?	Asociația CARP Omenia nu are membri externi în cadrul Consiliului Director.
6. Descrieți politicile salariale/ de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Toate salariile, atât pentru membrii Consiliului Director, cât și pentru conducerea executivă sunt aprobate de către Adunarea Generală.
F. Servicii și produse	
1. Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	Ajutoare financiare rambursabile (împrumuturi) cu dobânzi începând de la 0%; Nu exista condiții legate de vârsta. Pentru sumele împrumutate, în funcție de cuantumul acestora, membrii au nevoie de cel puțin un girant și de o contribuție de minim 250 de lei. Ajutoare financiare nerambursabile în caz de spitalizare, boală, deces (pentru membrii familiei), cu ocazia sărbătorilor etc.;

	Ajutoare materiale constând în alimente, medicamente, haine și alte produse; Servicii medicale (geriatrie, gerontologie, medicină de familie, stomatologie, laborator analize, oftalmologie, cardiologie, kinetoterapie). Servicii sociale (îngrijire la domiciliu, terapii ocupaționale, consiliere socială, psihologică, juridică etc.). Serviciile de îngrijire la domiciliu sunt oferite membrilor persoane vârstnice cu venituri mici, în baza unei anchete sociale realizate de către asistenți sociali acreditați de Colegiul National al Asistenților Sociali din România. Serviciile de îngrijire includ vizite medicale de specialitate, vizite de monitorizare ale asistenților sociali, îngrijitori pentru realizarea menajului, consiliere socială și psihologică, consultanță juridică. Asociația CARP Omenia deține acreditare pentru Centrul de servicii de îngrijire la domiciliu și pentru serviciile tip Centru de zi (consiliere socială, sprijin material, socializare și petrecerea timpului liber, mediere socială, recuperare și terapii de recuperare, terapii ocupaționale). Ateliere prestări servicii (cizmărie, croitorie, lăcătușerie, reparații radio-tv, instalații sanitare, coafor, frizerie etc.). Prețurile pentru aceste servicii sunt sub prețul pieței și sunt subvenționate de către Asociație.
2. Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de CAR (de ex.: fond social minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	Pentru efectuarea unor împrumuturi, singura condiție este valoarea fondului individual (valoarea cotizației depuse – între 3 și 5 ori valoarea cotizației depuse). Pentru accesarea serviciilor de tipul manichiură/ pedichiură/croitorie/ cizmărie etc., membrii trebuie să aibă contribuția și cotizația plătită la zi. Introducerea în programele sociale se realizează în baza criteriilor stabilite cu partenerii, MMFPSPV sau alți finanțatori (De exemplu, valoarea pensiei).
3. Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	Dobânda pentru împrumuturi se stabilește anual de către Consiliul Director și se aprobă în cadrul Adunării Generale. În anul 2014, dobânda a fost între 0-14%, în funcție de valoarea împrumutului.
4. Pentru fondul social/economii, CAR oferă bonificații? Vă rugăm descrieți procedura. Care a fost nivelul acestora în 2014?	Bonificația pentru fondul social (cotizațiile membrilor) a fost stabilită la 3,55% în anul 2014. La sfârșitul anului fiscal, bonificația se acordă tuturor membrilor, indiferent de valoarea cotizației, în limita a 3,55%.
5. Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	În primă instanță, se trimite o somație scrisă. Ulterior, conform legii, se pune poprire pe pensie prin executor judecătoresc, atunci când valoarea cumulata a restantei depășește valoarea a doua rate.
6. CAR are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Da, CARP Omenia a elaborat norme metodologice pentru acordarea împrumuturilor, acestea ținând cont de veniturile lunare ale pensionarilor.
7. Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Peste 90% dintre membrii care primesc împrumuturi sunt nebancabili prin prisma vârstei și a veniturilor.
8. CAR desfășoară activități specifice dedicate educației financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	CARP Omenia oferă informații precontractuale membrilor, încă de la înscriere. Aceștia primesc o copie a statutului asociației, metodologie de acordare a împrumuturilor, formulare editate cu font mare și afișate în locuri vizibile, explicații detaliate la ghișeele asociației și prin casierii zonali.

9. CAR desfășoară activități și în afara localității în care se află sediul social? Vă rugăm descrieți politicile de deschidere de agenții/puncte de lucru/sucursale.	CARP Omenia desfășoară activități în cele 6 sectoare ale Bucureștiului și în alte 8 județe ale tarii, în special în mediul rural, prin casierii zonali. Legea nu permite deschiderea de agenții/puncte de lucru, ci numai sucursale fără personalitate juridică. Din acest motiv, se folosesc casierii zonali pentru a se deplasa la domiciliul persoanelor vârstnice.
10. CAR are angajați agenți de vânzări/ casieri zonali?	Da, peste 50 de casieri zonali.
G. Relația cu membri	
1. Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Revista Omenia, postul online Omenia TV, pliante, fluturași, site, Adunarea Generală, avizier, mass-media etc.
2. CAR operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Da, CARP Omenia operează un sistem informatic de gestiune a informației privind membrii. Sistemul gestionează aspecte precum: informații personale despre membri, informații privind împrumuturile în derulare, situația cotizațiilor etc.
3. Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/surplusului/beneficiilor.	Conform legislației, Asociația trebuie să închidă anul fiscal fără surplus. Tot surplusul este reinvestit pentru a susține activitățile socio-medicale, subvenționarea tuturor activităților de întrajutorare și pentru creșterea capacității organizaționale.
4. Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de CAR? Vă rugăm descrieți.	Membrii sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de CARP în măsura în care îndeplinesc funcții în fișa postului sau își desfășoară activitatea cu contract de voluntariat.
5. Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	Fiecare membru deține un carnet de membru. De asemenea, fiecare membru primește la înscriere un extras al statutului Asociației, însoțit de un extras cu metodologia de acordare a împrumuturilor. Situația împrumuturilor este vizibilă în permanență, împrumuturile fiind operate în carnetul de membru.
6. Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Atragerea de noi membri se realizează prin media, site, participarea la evenimente, prin diseminarea pliantelor, prin casierii zonali, etc.
7. CAR desfășoară programe/proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din CAR? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei CAR?	Prin diversificarea permanenta a serviciilor oferite, în prezent fiind disponibile pentru membri un număr de 39 de servicii și activități.
8. CAR folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Da, în cazul serviciilor sociale se utilizează chestionare privind gradul de satisfacție al beneficiarilor.
9. CAR are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Departamentul creditare preia sesizările privind împrumuturile. În cadrul Biroului de Asistență socială se preiau plângerile privind programele sociale, iar centrul de zi preia sesizările privind activitățile de socializare/terapii ocupaționale. Toate sesizările ajung la Consiliul Director al Asociației.
H. Strategie	
1. Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/ servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/costul și principalele schimbări în timp.	Asociația CARP Omenia acordă împrumuturi rambursabile pentru persoanele vârstnice, aceasta reprezentând o parte importantă a activității generale. Alte servicii oferite de către seniorii angajați sunt: croitorie, cizmărie, coafură, frizerie, manichiură, pedichiură, reparații electrice/electrocasnice, instalații sanitare/ etc., cu prețuri accesibile. Nișa de piață este mică, beneficiarii sunt persoane vârstnice cu venituri mici.

2. Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a CAR.	Având în vedere procentul considerabil de persoane vârstnice cu venituri mici și foarte mici și riscul major de excluziune socială al acestora, Asociația și-a proiectat și dezvoltat activități sociale pentru a preîntâmpina nevoile sociale ale persoanelor vârstnice. Surplusul obținut din activitățile economice este reinvestit în crearea de noi servicii sociale și dezvoltarea celor existente.
3. Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității CAR? Vă rugăm descrieți pe scurt.	În cadrul Adunărilor Generale, membrii pot participa la definirea/ elaborarea strategiei.
4. Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Da, cu Filiala Crucea Roșie Sector 5 pe problematici privind excluziunea socială și cu firme precum Vel Pitar pentru programele sociale ale Asociației.
5. Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale CAR, dacă există.	Asociația CARP Omenia colaborează cu organizații ale societății civile pe problematici precum: vârsta a treia, economie socială, advocacy, anti-discriminare, protecție socială, servicii sociale, protecția consumatorului, îmbătrânire activă. Cele mai importante parteneriate ale Asociației: Crucea Roșie Română – Filiala Sector 5, Fundația pentru Dezvoltarea Societății Civile, Fundația pentru Dezvoltarea Asociațiilor de Ajutor Mutual, Crucea Alb-Galbenă, Institutul pentru Cercetarea Calității Vieții, Opportunity Associates Romania, Asociația Națională pentru Protecția Consumatorului și Sprijinirea Programelor și Strategiilor din România.
I. Resurse Umane	
1. Resurse umane - personal **- Nr. de angajați (gen, etnie, angajați vulnerabili)** **- Nr. de voluntari (tip, dacă este cazul)**	170 angajați în luna august 2015 25 voluntari pentru activități de zi cu zi ale organizației, peste 200 pentru activități specifice
2. Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale CAR. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	Salariații sunt angajați prin concurs. Organizația oferă unele beneficii doar pentru angajați, de exemplu: prime lunare pentru activitate, cheltuieli transport, pensie facultativă pentru nepensionari.
3. Vă rugăm să descrieți politicile și practicile CAR pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există.	Asociația CARP Omenia este o organizație a seniorilor pentru seniori. Un număr însemnat de persoane vârstnice lucrează în cadrul Asociației, cu program part-time sau full-time. Asociația promovează îmbătrânirea activă și rămânerea pe piața muncii cât mai mult timp, ca măsura de reducere a riscului de excluziune socială, sărăcie. Asociația promovează și încurajează participarea vârstnicilor în societate ca deținători de drepturi, cetățeni și consumatori, îmbătrânirea într-o mai bună stare de sănătate fizică și mentală, posibilitatea de a lucra pentru o perioadă mai lunga cu mai multe facilități de formare și condiții de muncă adaptate lor și de a se bucura de o viață demnă.
4. Vă rugăm să descrieți politicile de recrutare de voluntari și rolurile acestora.	Majoritatea voluntarilor provin din rândul membrilor, aceștia cunosc activitatea organizației și simt ca pot contribui la dezvoltarea acesteia.
J. Măsurarea performanței:	
1. Ce indicatori și proceduri folosește CAR pentru măsurarea performanței sociale și economice/ de afacere?	Numărul de membri, tipurile de servicii oferite și diversificarea acestora, numărul de voluntari, numărul ajutoarelor nerambursabile oferite și cel al ajutoarelor rambursabile.

2. Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai CAR			
Indicatori	**2012**	**2013**	**2014**
a. Active (numeric)	15.882.661	18.801609	22.899.983
b. Capital/Active (%)	2.541.572	2.625.736	2.625.000
c. Cifra de afaceri	4.166.733	5.162.490	6.138.836
d. Excedent/Pierderi	521.421	636.141	615.008
e. Cuantum total al împrumuturilor oferite (pe tipuri de împrumut)	11.578	12.647	13.961
f. Valoarea maximă și valoarea minimă a unui împrumut	10.000-10,00	13.000-50,00	15.000 -60,00
g. Valoarea medie a împrumuturilor	1.475	1.640	1.815
h. Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	11.578	12.647	13.961
i. Venituri din dobânzile la împrumuturi	3.377.241	4.047.395	5.074.592
j. Fondul social al membrilor	12.949.636	15.859.627	19.991.393
k. Fondul pentru ajutor de deces	111.453	216.246	283.500
l. Costuri/Active (%)	-	-	-
m. Costuri/Venituri (%)	-	-	-
n. Valoarea restanțelor la rambursarea împrumuturilor (întârzieri, % din împrumuturile nerambursate)	1.424.551	1.466.720,00	1.308.105
o. Valoarea împrumuturilor nerambursate	10.255.852	13.271.467,70	17.270.403
p. Valoarea împrumuturilor pentru dezvoltarea unei afaceri	0	0	0
q. Numărul persoanelor care au luat împrumuturi pentru dezvoltarea unei afaceri	0	0	0
r. Numărul membrilor care au beneficiat de alte servicii (pe tipuri de servicii, inclusiv activități de educație financiară)	Excursii:427	Excursii:437 Frizerie: 900 Coafură:550 Croitorie: 550 Cizmărie: 300 Tâmplărie / lăcătușerie/depanare radio-tv/reparații sanitare: 120	Excursii: 255 Frizerie:1.134 Coafură:924 Manichiură/ pedichiură:497 Croitorie:711 Cizmărie:795 Tâmplărie/lăcătușerie/ depanare radio-tv/ reparații sanitare: 123
Date de contact **Persoana de contact** **Email**	Alina Perjoiu alina.perjoiu@fn-omenia.ro / alina_4a@yahoo.com		

5. Banca Cooperatistă Jiul Târgu Jiu

A. Date de identificare	
1. Numele IF	Banca Cooperatistă Jiul Târgu Jiu
2. Adresa	Târgu Jiu, Str. Siretului, Nr. 4A Tel. 0253 218130; 0353 807582 Fax. 0253 218130
3. Pagina web	http://www.bcjiul.ro/
4. Misiunea	Banca cooperatistă este instituție de credit, constituită ca asociație autonomă de persoane fizice unite voluntar, fără nici un fel de discriminare pe criterii de naționalitate, origine etnică, limbă, religie, apartenență politică, avere, condiție socială, rasă sau sex, în scopul îndeplinirii nevoilor și aspirațiilor lor comune de ordin economic, social și cultural, a cărei activitate se desfășoară, cu precădere, pe principiul întrajutorării membrilor cooperatori.
B. Buna practică a IF	
Aspecte care recomandă ca bună practică	Banca cooperatistă Jiul este un model de bună practică prin numărul de membrii, relația cu aceștia, rezultatele economico-financiare din ultimii ani.
C. Context:	
1. Anul înregistrării	1911
2. Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	Fondatorii acestei bănci sunt un grup de 3 persoane, dintre care un preot, cărora lis-au alăturat 41 de alți „societari". Aceștia au creat banca „pentru a veni în sprijinul micilor funcționari, agricultori, meseriași din Târgu Jiu cât și din comune cu credite cu dobânzi mai mici decât la băncile comerciale".
3. Care sunt principalele servicii? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: • **Economii** • **Credite** • **Credite/împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** • **Alte servicii**	a) atragere de depozite sau de alte fonduri rambursabile de la membrii acestora, precum și de la persoane fizice, juridice ori alte entități, care domiciliază, au reședința sau locul de muncă, respectiv au sediul social și desfășoară activitate în raza teritorială de operare a băncii cooperatiste; b) acordare de credite: 1. membrilor cooperatori cu prioritate: 2. persoanelor fizice, persoanelor juridice ori altor entități fără personalitate juridică, ce domiciliază, au reședința sau locul de muncă, respectiv au sediul social și desfășoară activitate, în raza teritorială de operare a băncii cooperatiste, la un nivel care nu poate depăși 25% din activele băncii cooperatiste; c) derularea de credite, în numele și în contul statului, din surse puse la dispoziție, destinate persoanelor prevăzute la lit. b) și/sau destinate finanțărilor unor proiecte de dezvoltare/reabilitare a activităților economice și sociale din raza teritorială de operare a băncii cooperatiste; d) servicii de plată, respectiv: - servicii care permit depunerea de numerar într-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea contului de plăți; - servicii care permit retrageri de numerar dintr-un cont de plăți, precum și toate operațiunile necesare pentru funcționarea contului de plăți; - operațiuni de plată de tipul transfer-credit în cazul în care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit; - operațiuni de plată de tipul transfer-credit în cazul în care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisă pentru un utilizator al serviciilor de plată; - remiterea de bani;

	e) emiterea de garanții și asumarea de angajamente; f) tranzacționare în cont propriu și/sau în contul clienților, în condițiile legii, cu valută; g) servicii de consultanță cu privire la structura capitalului, strategia de afaceri și alte aspecte legate de afaceri comerciale, servicii legate de fuziuni și achiziții și prestarea altor servicii de consultanță.
4. Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	Serviciile cooperativei sunt oferite **numai către persoanelor fizice sau juridice care domiciliază/au sediul social și își desfășoară activitatea în raza teritorială de operare** a cooperativei de credit. Raza teritorială de operare a cooperativei de credit este precizată în statut.
D. Structura de proprietate și membri	
1. Care este structura de proprietate a IF? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Capitalul social al băncii cooperatiste este format din părți sociale de valoare egală subscrise și vărsate de membrii cooperatori. Părțile sociale nu pot fi vândute, cesionate sau gajate. Ele nu pot fi reprezentate prin titluri negociabile. Părțile sociale nu pot fi utilizate pentru plata datoriilor personale ale membrilor cooperatori față de cooperativa de credit sau față de terți și nu sunt purtătoare de dobânzi. Banca cooperatistă are în prezent 15.857 de membri persoane fizice. Majoritatea dețin între 1-30 părți sociale. Valoarea unei părți sociale la Banca Cooperatistă Jiul este de 10 lei.
2. Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității IF. Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.	Cooperativa așa cum este constituită în prezent este rezultatul unei serii de fuziuni după cum urmează • În anul 2004 cooperativele de credit din județul Gorj, Jiul din Târgu Jiu, ROVFAR din Rovinari (fondată în 1902), Sârguința din Turceni (fondată în 1903), Avântul din Aninoasa (fondată în 1909), Nobuz Cărbunești 1909, Bengești Ciocadia 1912, Novaci Gilort 1902, Baia de Fier, Bumbești Jiu 1902, Viitorul din Arcani 1900, Mătăsari, Crușeț, Hurezani Amaradia 1904, Bustuchini, Scoarța 1907, au fuzionat sub numele Banca Jiul Târgu Jiu, cooperativele preluate devenind sedii secundare. • În 2008 Banca Cooperatistă Jiul Târgu Jiu a fuzionat cu Banca Cooperatistă Dunărea din Drobeta Turnu Severin, Banca Cooperatistă Zarandul din Brad care deservește municipiul Brad și localitățile Blăjeni, Buceș, Bucuresci, Criscior, Luncioiu de Jos, Ripița, Vlăscioara, Banca Cooperatistă Cerna din Hunedoara care deservește Municipiul Hunedoara și localitățile Ghelari, Bunila, Cerbal, Lelese, Lunca Cernii de Jos, Pestișu Mic, Telincu Inferior, Toplița din județul Hunedoara
3. Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul IF.	Toți membri fac parte din Adunarea Generală a Băncii Cooperatiste. Astfel, direct sau prin delegați participă la luarea următoarelor decizii: a) să discute, să aprobe sau să modifice situațiile financiare anuale, pe baza rapoartelor prezentate de consiliul de administrație și de auditorul financiar și să fixeze dividendul; b) să aleagă și să revoce membrii consiliului de administrație, c) să numească sau să demită auditorul financiar și să fixeze durata minimă a contractului de audit financiar; d) să fixeze remunerația cuvenită membrilor consiliului de administrație pentru exercițiul în curs, dacă nu a fost stabilită prin actul constitutiv; e) să se pronunțe asupra gestiunii consiliului de administrație; f) să stabilească bugetul de venituri și cheltuieli și, după caz, programul de activitate, pentru exercițiul financiar următor; g) să aprobe încheierea de acte juridice de către consiliul de administrație prin care să se dobândească, să se înstrăineze, să se închirieze, să se schimbe sau să se constituie în garanție bunuri aflate în patrimoniul băncii cooperatiste, a căror valoare depășește o cincime din valoarea contabilă a activelor acesteia, la data încheierii actului juridic, cu aprobarea băncii centrale cooperatiste;

	h) să hotărască schimbarea formei juridice; i) să aprobe mutarea sediului social al băncii cooperatiste; j) să hotărască schimbarea obiectului de activitate; k) să aprobe înființarea sau desființarea unor sedii secundare: sucursale, agenții, puncte de lucru sau alte asemenea unități fără personalitate juridică; l) să hotărască fuziunea cu alte bănci cooperatiste sau divizarea acesteia; m) să hotărască dizolvarea anticipată a băncii cooperatiste; n) să desemneze din rândul membrilor consiliului de administrație reprezentanții în adunarea generală a băncii centrale cooperatiste; o) să aprobe oricare altă modificare a actului constitutiv sau oricare altă hotărâre pentru care este cerută aprobarea adunării generale.
4. Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Poate fi membru cooperator orice persoană fizică care are capacitate deplină de exercițiu, are domiciliul/reședința/locul de muncă în raza teritorială de operare a băncii cooperatiste, a semnat sau a acceptat, după caz, actul constitutiv al acesteia, a subscris și a vărsat cel puțin o parte socială. Nu poate fi membru cooperator persoana fizică ale cărei interese sunt contrare celor ale băncii cooperatiste sau care îi face concurență neloială. O persoană nu poate fi în același timp membru cooperator la două sau mai multe bănci cooperatiste din rețeaua CREDITCOOP. Fiecare membru cooperator participă la luarea hotărârilor adunării generale cu un singur vot indiferent de numărul părților sociale deținute. Pentru înscrierea în banca cooperatistă și dobândirea calității de membru cooperator, solicitantul completează și semnează o cerere de înscriere care va cuprinde cel puțin următoarele elemente: numele și prenumele solicitantului, codul numeric personal, domiciliul și, după caz, reședința sau locul de muncă, numărul și valoarea părților sociale pe care intenționează să le subscrie și data semnării cererii. De asemenea, cererea va include și declarația de acceptare a prevederilor actului constitutiv, precum și o declarație din care să rezulte că nu este membru la o altă bancă cooperatistă din rețeaua CREDITCOOP.
5. Este necesară o contribuție la capitalul social ? Dacă da, în ce sumă?	Vezi D1.
6. Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii membrilor.	Calitatea de membru cooperator al unei cooperative de credit încetează prin retragere, prin schimbarea domiciliului în afara razei teritoriale de operare a cooperativei de credit, prin excludere sau ca urmare a decesului. De asemenea, calitatea de membru cooperator poate înceta și ca urmare a radierii băncii cooperatiste aflate în lichidare. Retragerea din cooperativa de credit nu se poate face: - mai devreme de termenul limită stabilit prin actul constitutiv, care nu poate fi mai mic de un an de la data dobândirii calității de membru cooperator; - înaintea achitării tuturor datoriilor față de aceasta, chiar dacă acestea nu sunt scadente; Restituirea părților sociale în cazul retragerii se va efectua la valoarea nominală după închiderea exercițiului financiar al anului în care s-a aprobat retragerea. Membrul cooperator sau succesorii săi legali au dreptul doar la restituirea părților sociale subscrise și a dividendelor cuvenite pentru exercițiul financiar în curs.
7. Vă rugăm să descrieți relațiile IF cu membri? IF oferă servicii atât membrilor cât și ne-membrilor? Serviciile oferite diferă în funcție de statutul de membru. Dacă da, cum?	Membrii au unele beneficii suplimentare.

E. Guvernanță – Conducere și administrare	
1. Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale IF (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare. Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Adunarea generală este organul de conducere al cooperativei de credit, alcătuit din totalitatea membrilor cooperatori. Cooperativa de credit este administrată de un consiliu de administrație format din 5 membri aleși de adunarea generală cu un mandat de 4 ani. Directorul General și Directorul General Adjunct sunt membri de drept ai Consiliului. Ceilalți membri ai Consiliului nu sunt salariați Conducerea executivă este asigurată de Directorul General care are un contract de management - este și el membru în cooperativă.
2. Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul IF?	Bilanțul contabil și raportul de gestiune sunt supuse dezbaterii și aprobării Adunării Generale.
3. IF se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Da – cooperativa are un auditor independent conform legii. Conform Legii auditorul independent trebuie să fie societate de expertiză contabilă sau de audit financiar, autorizată în condițiile legii. Auditorul independent este supus aprobării prealabile a casei centrale și validat de adunarea generală.
4. IF se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	
5. IF are membri externi în Consiliul Director?	Nu - toți membri Consiliului de Administrație
6. Descrieți politicile salariale/ de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Directorul General are contract de management cu indicatori de performanță anuali. Membrii consiliului de administrație pot fi recompensați, în baza hotărârii adunării generale, pentru activitatea desfășurată, cu o remunerație al cărei cuantum lunar nu poate depăși 20% din remunerația brută a directorului general al băncii cooperatiste.
F. Servicii și produse	
1. Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	Banca Jiul desfășoară activitate bancară. Activitatea Băncii se desfășoară preponderent și cu prioritate cu și pentru membrii cooperatori. • Împrumuturi Banca Cooperatistă JIUL Tg-Jiu acordă împrumuturi în condiții deosebit de avantajoase persoanelor fizice membrii cooperatori și persoanelor juridice care au domiciliul/reședința respectiv sediul social sau își desfășoară activitatea printr-o unitate fără personalitate juridică în raza teritorială de operare a băncii. Vizitați oricare din sediile noastre din județele Gorj, Mehedinți și Hunedoara, unde personalul amabil vă va oferi consultanță privind cea mai avantajoasă modalitate de finanțare conform necesităților dumneavoastră. • Economisire
2. Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de IF (de ex. vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	(1) Persoanele fizice – membri cooperatori vor putea beneficia de credite de la băncile cooperatiste, cu prioritate, față de persoanele fizice nemembri, în conformitate cu actul constitutiv al acesteia. Pentru acordarea creditelor se verifică îndeplinirea următoarelor condiții: - Solicitantul, coplătitorii și garanții să facă dovada obținerii de venituri cu caracter de certitudine și permanență, considerate eligibile;

	- Solicitantul/coplătitorii să nu figureze cu documente false și să nu fi săvârșit fraude; - În cazul creditelor pentru investiții imobiliare, solicitantul să facă dovadă existenței avansului propriu;- Solicitantul de credit și coplătitorii să aibă vârstă minimă de 18 ani;- (1) Solicitantul de credit și coplătitorii să aibă vârstă maximă la sfârșitul perioadei de creditare de 75 de ani. (2) Prevederile de la lit. E) pct. (1) nu se aplică solicitanților care la data depunerii cererii de credit au calitate de membru cooperator de minim 5 ani și au beneficiat de cel puțin un credit de la banca cooperatistă de credit; - Solicitantul de credit să aibă cont curent deschis la organizația cooperatistă; - Gradul total de îndatorare al solicitantului, și, după caz, al coplătitorilor, să se încadreze în nivelul maxim admis aplicabil acestuia. - Solicitantul de credit și coplătitorii să garanteze rambursarea creditului și plata dobânzilor aferente cu garanții reale și/sau personale; - Solicitantul de credit să se încadreze în clasa de risc «scăzut» pentru facilitățile de credit concretizate prin: - operațiune (i) de preluare a unui/unor credit (e) pentru investiții imobiliare, sau - operațiune (i) de preluare a unui/unor credit (e) de consum.
3. Cum este stabilită dobânda pentru credite (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	Banca centrală CreditCoop stabilește anumite marje pentru dobânzi și comisioane. În cadrul acestora Consiliul de Administrație hotărăște în funcție de piața locală.
4. IF are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un credit?	Cooperativa evaluează riscul de credit și verifică la biroul de credit
5. Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Cooperativa este prezentă în mediul rural - astfel din totalul membrilor de 16755 un procent de 71% adică 11953 sunt în mediul rural iar restul 4802 în mediul urban.
G. Relația cu membri	
1. Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Membrilor le este prezentat Bilanțul și Raportul de gestiune anual în Adunarea generală. Acestea sunt și publicate în Monitorul Oficial, Partea a IV-a.
2. IF operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Da
3. Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/surplusului/beneficiilor.	Banca cooperatistă constituie fondul de rezervă potrivit dispozițiilor legislației privind societățile comerciale. Rezerva legală se constituie într-un procent de 5% din profitul contabil înainte de determinarea impozitului pe profit, din care se scad veniturile neimpozabile și se adaugă cheltuielile aferente acestor venituri neimpozabile, până ce aceasta va atinge a cincea parte din capitalul subscris și vărsat. Modul de utilizare a fondului pentru riscuri bancare generale se stabilește prin reglementări ale BNR. (1) Banca cooperatistă repartizează anual 25% din profitul contabil determinat după deducerea impozitului pe profit pentru constituirea unei rezerve de întrajutorare, destinată asigurării unei desfășurări optime și în condiții prudențiale solide a operațiunilor cu membrii cooperatori.

	(2) Modalitatea de utilizare a acestui fond va putea fi stabilită prin reglementări emise de banca centrală cooperatistă. (1) Banca cooperatistă repartizează anual din profitul contabil determinat, după deducerea impozitului pe profit, o cotă parte pentru constituirea de alte rezerve din profitul net. (2) Nivelul efectiv din profit destinat pentru constituirea de alte rezerve din profitul net va fi propus de către banca cooperatistă și se va constitui și reflectă în evidența contabilă, după aprobarea bilanțului contabil de către adunarea generală a membrilor cooperatori. (3) Rezervele astfel constituite nu pot fi utilizate în vederea efectuării unor plăți pentru necesitățile băncii cooperatiste și ale membrilor cooperatori. (1) Banca cooperatistă poate repartiza din profitul net, după constituirea tuturor rezervelor, dividende, în raport cu nivelul părților sociale deținute de membrii cooperatori. În ultimii 5 ani cooperativa nu a plătit dividende membrilor.
4. Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de IF? Vă rugăm descrieți.	Membrii cooperatori sunt răspunzători pentru obligațiile cooperativei de credit la care sunt asociați, în limita părților sociale subscrise
5. Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Pentru atragerea de noi membri s-a pus la dispoziția acestora servicii de încasare facturi de ex. utilități și posibilitatea de deschidere de conturi pentru plățile Agenției de Plăți Agricultură APIA, au fost ajutați cu întocmirea dosarelor pentru subvenții, copiere acte etc. Semestrial angajații agențiilor din mediul rural merg din casă în casă pentru a prezenta serviciile cooperativei. Clienții sunt invitați să devină membri în cooperativă aceasta contribuind la creșterea constantă a capitalului cooperativei.
6. IF desfășoară programe/proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din IF? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei IF?	Cooperativa urmărește menținerea unei relații constante cu membrii prin anumite servicii pe care le furnizează – de exemplu plăți facturi.
7. IF folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Da. O dată la 6 luni se aplică un chestionar standard pus la dispoziție de Banca Centrală ale cărui rezultate sunt prelucrate tot central.
8. IF are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Directorul General primește toate plângerile clienților.
H. Strategie	
1. Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/ servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/costul și principalele schimbări în timp.	Cota de piață regională nu este cunoscută. Piața vizată este atât urban, cât și rural cu precădere cu vârste cuprinse între 35-50 ani.
2. Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a IF.	Cooperativa este foarte prezentă în mediul rural de unde majoritatea băncilor comerciale- chiar și CEC s-au retras - cooperativele de credit rămânând de multe ori singurul serviciu financiar disponibil.

3. Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Nu
4. Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale IF, dacă există.	Banca este afiliată la Rețeaua CREDITCOOP. CreditCoop este ansamblul format din Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP și băncile cooperatiste afiliate la aceasta. Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP asigura promovarea intereselor băncilor cooperatiste afiliate, printre care și Banca Jiul. Prin afilierea la Casa centrală Creditcoop Banca Jiul a subscris și a vărsat la capitalul social al casei centrale un număr de părți sociale și se subordonează acesteia în conformitate cu prevederile prezentei ordonanțe de urgență și potrivit condițiilor de afiliere stabilite de casa centrală;
I. Resurse Umane	
1. Resurse umane - personal **- Nr. de angajați (gen, etnie, angajați vulnerabili)** **- Nr. de voluntari (tip, dacă este cazul)**	76 angajați în 3 sucursale, 2 agenții și 23 de puncte de lucru
2. Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale IF. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	Cooperativa folosește o metodologie de salarizare în funcție de performanță.
J. Măsurarea performanței:	

1. Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai IF			
Indicatori	**2012**	**2013**	**2014**
a. Active (numeric)	28.856.479	33.176.781	35.473.850
b. Capital/Active (%)	26,92%	24,15%	23,25%
c. Cifra de afaceri	4.820.803	4.873.514	5.082.681
d. Excedent/Pierderi	64.388	14.051	149.307
e. Cuantum total al creditelor oferite (pe tipuri de credit)	19.160.830	22.316.883	24.697.816
f. Valoarea maximă și valoarea minimă a unui credit	Minim 600 Maxim 19990	Minim 400 Maxim 99990	Minim 500 Maxim 65000
g. Valoarea medie a creditelor	6254	6821	8702
h. Numărul persoanelor care au solicitat un credit	1793	1936	1721
i. Venituri din dobânzile la credite	4.358.982	4577714	4536280
j. Fondul social al membrilor	725.086	438.668	356.837
k. Fondul pentru ajutor de deces			
l. Costuri/Active (%)	20%	18,42%	18,56%
m. Costuri/Venituri (%)	98,9%	99,77%	97,78%
n. Valoarea restanțelor la rambursarea creditelor (întârzieri, % din împrumuturile nerambursate)	2,26%	2,13%	2,19%

o. Valoarea creditelor nerambursate	433170	472.727	541.720
p. Valoarea creditelor pentru dezvoltarea unei afaceri			
q. Numărul persoanelor care au luat credite pentru dezvoltarea unei afaceri			
r. Numărul membrilor care au beneficiat de alte servicii (pe tipuri de servicii, inclusiv activități de educație financiară)	15303	16655	15213

7. BUNE PRACTICI ALE UNIUNILOR DE CREDIT ȘI ALE ORGANIZAȚIILOR DE MICROFINANȚARE DIN MAREA BRITANIE

1. Scotcash

Date de identificare	
Numele organizației	Scotcash
Adresa/locația organizației	Strada Principală, nr. 55, Glasgow, G1 1LX
Pagina web	www.scotcash.net
Declarația de misiune și descrierea	Societate cu răspundere limitată fără acțiuni, înregistrată drept Companie de Interes Comunitar (CIC) „Scotcash este o Organizație Comunitară Financiară, care contribuie la reducerea excluziunii financiare prin creșterea accesului la credite accesibile, conturi bancare de bază, la consultanță de înaltă calitate, legată de bani de și de alte produse financiare." În realizarea obiectivelor, Scotcash își tratează afacerile, personalul și clientela cu grijă și respect, făcând în același timp eforturi pentru a educa în mod continuu atât proprii angajații, cât și pe ceilalți. Interacționează cu o populație diversă, creând oportunități și o șansă pentru auto-îmbunătățire. (CREDO) Serviciile oferite de Scotcash sunt menite să ajute persoanele cele mai defavorizare de servicii financiare de masă, pentru a avea acces la credite accesibile, conturi bancare, conturi de economii și consiliere financiară.
Buna practică a organizației	
Aspecte care recomandă organizația ca bună practică în: **Responsabilitate față de membri** **Împrumuturi în scopul dezvoltării unei afaceri/Microfinanțare** **Incluziunea financiară a persoanelor nebancabile** **Educație financiară/Dezvoltarea capabilității financiare a membrilor** **Împrumuturi** **Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate/organizații non-profit** **Activități bancare etice**	Incluziunea financiară a persoanelor defavorizate, non-bancabile și slab servite de serviciile bancare – care nu pot accesa în mod normal servicii bancare de masă Educarea în domeniul financiar/Dezvoltarea capacității financiare a clienților săi Credite/Împrumuturi Servicii bancare etice din punct de vedere social Scotcash a fost creat pentru a ajuta la a oferi o poartă de acces la serviciile financiare pentru cei care, fie din cauza unor situații trecute sau actuale, au fost în imposibilitatea de a le accesa. Scotcash este mai mult decât o altă companie de împrumuturi, fiind în măsură să ofere o gamă largă de servicii și produse, cum ar fi: credite accesibile, conturi de economii, pachete de uz casnic, conturi bancare de bază și consultanță financiară.
Context:	
Anul înregistrării	Scotcash a fost constituită în mod oficial ca o societate cu răspundere limitată prin garanție - companie de interes comunitar (CIC) - în octombrie 2006, iar tranzacționarea a început la sfârșitul lunii ianuarie a anului 2007

Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	Scotcash a fost creată în 2007, ca parte a unei vaste strategii de incluziune financiară la nivel de oraș, pentru a răspunde nevoilor persoanelor din zona Glasgow care nu aveau acces la servicii financiare accesibile. În acel moment, se estima că circa 45.000 locuitori din zona Glasgow împrumutau în mod regulat de la creditori cu costuri ridicate. Aceștia erau oamenii la care nu ajunsese încă sectorul uniunilor de credit. Prin urmare, era nevoie de un alt tip de furnizor financiar - unul care ar fi avut impact printre oamenii care nu au avut nici dispoziția, nici mijloacele necesare pentru a adera la o uniune de credit - și un furnizor care s-ar fi putut concentra în mod clar pe procesul de a facilita stabilitatea financiară pentru persoanelor excluse de la aceste servicii până atunci.[1]
Care sunt principalele servicii ale organizației? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: **Economii** **Împrumuturi** **Ipoteci** **Micro-credite** **Conturi curente** **Carduri de credit** **Acces online la servicii/online banking** **Alte servicii**	Principalele servicii ale Scotcash sunt: Credite – credite de nevoi personale începând de la doar 50 £ Conturi bancare de bază - deschiderea de conturi bancare în parteneriat cu Banca Regală a Scoției și cu Barclays; Conturi de economii - în parteneriat cu Casele de Ajutor Reciproc Glasgow, Scotwest, Pollok și Drumchapel; Pachete de uz casnic: Scotcash poate oferi clienților săi oferte avantajoase pentru o gama largă de produse casnice, prin intermediul companiei Scottish Hydro Electric; Serviciu de consultanță financiară - pentru clienți și nu numai; PayPlan - Scotcash lucrează în parteneriat cu PayPlan pentru a furniza clienților sfaturi legate de finanțe cât mai rapid posibil.
Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	Scotcash oferă serviciile sale pentru persoanele care trăiesc în Glasgow sau într-o rază de aproximativ 25 mile distanță de Glasgow.
Structura de proprietate și membri	
Care este structura de proprietate a organizației? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Scotcash este o companie de interes comunitar. Membri deținătorii sunt: **Consiliul Local Glasgow:** corpul administrației publice locale a orașului Glasgow din Scoția. A devenit una din autoritățile locale pe un singur nivel nou-create, sub Guvernul Local. **Asociația de locuințe Glasgow:** Unul dintre cele mai mari proprietari sociali din Marea Britanie, cu peste de 50.000 chiriași și 26.500 proprietari de case cedate din Glasgow. Este o societate non-profit creată în 2003 de către Executivul scoțian, în scopul de a deține și gestionarea fondul de locuințe sociale din Glasgow. De la primul transfer de stoc, Asociația a investit 1 miliard £ în modernizarea caselor chiriașilor. S-au construit de asemenea sute de case noi pentru închiriere în scopuri sociale în întregul oraș. În prima faza, 259 de case au fost construite în nordul orașului Glasgow. Majoritatea noilor case au fost închiriate către foștii chiriași ai emblematicelor apartamente înalte din Red Road, care vor fi demolate în viitor. În cadrul fazei a doua, mai mult de 400 de case de noi sunt construite în 9 locuri diferite ale zonei Glasgow. **Banca Regală a Scoției:** Banca Regală a Scoției este una din filialele bancare a Royal Bank of Scotland Group (Grupului Băncii Regale din Scoția) și împreună cu NatWest și Ulster Bank, oferă facilități bancare

[1] Scotcash - Studiu de caz de Paul A Jones, Facultatea de Educație, Sănătate și Comunitate, Universitatea Liverpool John Moores.

	în Marea Britanie și Irlanda. Banca Regală a Scoției are aproximativ 700 de sucursale, în principal în Scoția, dar există filiale și în multe orașe din Anglia și Țara Galilor. Banca Regală a Scoției și compania mamă - Grupul Băncii Regale din Scoția - sunt complet diferite de Banca Scoției, cu sediul central în Edinburgh, care a fost înființată cu 32 de ani înainte de Banca Regală a Scoției. **Casele Ng (Hg homes)** este un nume comercial al Asociației de locuințe Glasgow Nord, care este unul din proprietarii sociali ce operează în nordul orașului Glasgow. Ei au proprietăți disponibile pentru închiriere în Springburn, Balornock, Possilpark și Parkhouse. Aceasta a fost constituită în beneficiul comunității în 1976 de către un grup de rezidenți care au dorit să-și salveze casele de la demolare și să înceapă construirea unui nou viitor. Fondatorii au avut un capital bazat pe contribuții, fără a aștepta să primească ceva înapoi din acesta sau dividende.
Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul organizației.	Fondatorii se întâlnesc în ședințe de board – fiecare are câte un vot.
Înscrierea ca membru este deschisă sau închisă? Este necesară exclusivitatea?	Calitatea de membru este deschisă în principiu. Fără exclusivitate.
Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	O contribuție este necesară - nu există însă o contribuție standard – variază în funcție de circumstanțe.
Guvernanță – Conducere și administrare	
Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale organizației (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare.	Boardul Scotcash este format din reprezentanți ai tuturor organizațiilor proprietare, precum și un membru independent. Consiliul se întrunește trimestrial; sunt auditați independent o dată pe an. Scotcash este condus de un consiliu de administrație și de o echipă de management cu experiență directă în sectorului financiar, cu vastă experiență în regenerarea socială și cu bune abilități de management financiar. Consiliul de administrație este compus din 1 președinte și 6 Director (1 femeie și 5 bărbați). Echipa de management are 3 membri (numai femei).
Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Rolurile și responsabilitățile echipei de management sunt:

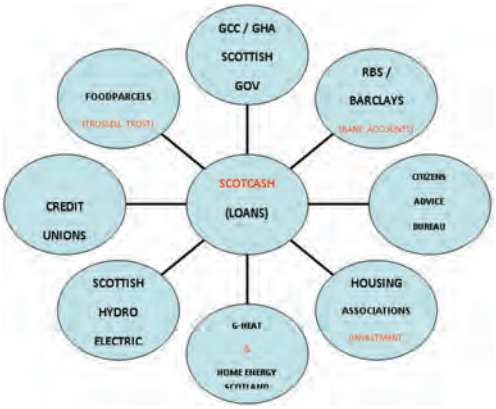
Rol	Responsabilitate
CEO - Director executiv	Responsabilitate generală pentru gestionarea conducerii strategice a Scotcash, cum ar fi creșterea afacerii, managementul financiar și construirea de relațiile solide cu părțile interesate.
Director general	Responsabilitate pentru gestionarea aspectelor operaționale ale afacerii, cum ar fi managementul financiar și conformitatea.
Office Manager – Șef de birou	Supervizarea tuturor activităților de creditare și consiliere desfășurate de personalul Scotcash și oferirea de sprijin direct pentru programul de mobilizare.

Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul organizației?	Începând cu anul 2008, Scotcash publică în fiecare an un Raport Anual, ce include conturile anuale, disponibile pe pagina web a organizației. În plus, ale astfel de informații sunt disponibile pe pagina de web și pe canalele de social media ale organizației.
Organizația se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Scotcash este auditată în fiecare an de către un auditor independent, al cărui raport este publicat în raportul anual al organizației.
Organizația se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Numeroase proceduri interne și verificări impuse de diverse reglementării, cum ar fi sănătatea și siguranța la locul de muncă, reglementările prudențiale ale Autorității de Conduită Financiară și ale Autorității de reglementare Prudențială, de la care se cere licență pentru credite de consum etc.
Organizația are membri externi în Consiliul Director?	Da – Unul.
Descrieți politicile salariale/de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Consiliul de administrație este un organism non-executiv, prin urmare membrii nu primesc nicio compensație. Organizația dispune de un sistem de clasificare a salarizării a personalului prin roluri la locuri de muncă și o procedură de „revizuire a plății și a bonusurilor anuale”.
Servicii și produse	
Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor/ne-membrilor.	**Credite** Scotcash oferă credite personale începând de la doar 50 £, o alternativă rentabilă pentru împrumuturi, în cazul în care o societate bancară sau de construcție nu poate ajuta. Împrumuturile au la baza condițiile actuale ale persoanelor care aplica și nu se ia în calcul istoricul creditelor. Scotcash oferă rambursări regulate fixe la prețuri accesibile pentru a se potrivi cu situația financiară a persoanelor care aplică, și clienții au posibilitatea de a plăti săptămânal, o dată la două săptămâni sau lunar, cu termene de rambursare flexibile. Toate creditele Scotcash sunt rambursate prin contul bancar al clienților, prin debit direct, astfel că nu există vizite la domiciliu sau necesitatea unor plăți în numerar. Dacă clienții nu au un cont bancar, Scotcash poate deschide un cont bancar de bază pentru ei. **Conturi bancare de bază** Dacă clienții nu au un cont bancar, Scotcash are capacitatea de a deschide un cont bancar de bază pentru ei. Organizația lucrează în parteneriat cu Banca Regala a Scotiei și Barclays, pentru a oferi clienților o gamă largă de conturi bancare de bază. **Conturi de economii** Scotcash poate furniza clienților săi opțiunea de a deschide un cont de economii prin intermediul Caselor de Ajutor Reciproc Glasgow, Scotwest, Pollok și Drumchapel . **Pachete cu produse de uz casnic** Scotcash poate oferi clienților săi oferte pentru o gamă largă de produse de uz casnic, prin intermediul companiei Scottish Hydro Electric. **Serviciu de consultanță financiară** Acest serviciu este disponibil pentru toți clienții și poate fi folosit pentru: Probleme cu plata utilităților, cum ar fi: chirie, gaz, electricitate, telefon etc. Ajutor în abordarea datoriilor, cu care clienții au intrat în arierate.

	Controale rapide pentru a se asigura că clienții revendică toate beneficiile la care au dreptul. Ajutor cu probleme de beneficii. Asistenta cu probleme bugetare. Orice alte aspecte considerate de clienți ca având impact asupra stabilității lor financiare. Scottcash lucrează cu Glasgow Central CAB pentru a furniza servicii integrate de consiliere financiară și consideră acest lucru un mecanism-cheie de intervenție timpurie pentru întreruperea ciclului de datorii. **Payplan** Scotcash lucrează în parteneriat cu PayPlan pentru a oferi clienților consilierea financiară de care ar putea avea nevoie, cât mai rapid posibil.
Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de organizație (de ex.: fond de economii minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	Pentru a fi luați în considerare pentru un împrumut, clienții trebuie să îndeplinească următoarele condiții: – să aibă peste 18 de ani. – să aibă un cont bancar, care poate suporta debite directe. – au trăit în Regatul Unit în ultimii trei ani. – trebuie să trăiască în Glasgow sau trăiesc într-o rază de aproximativ 25 mile distanță de Glasgow. Solicitanții sunt obligați să prezinte extrasele de cont pe 8 săptămâni, pentru a permite Scotcash să evalueze accesibilitatea unui eventual împrumut. Nu există restricții pentru celelalte servicii.
Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi, micro-credite și fonduri de economii? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip.	Scotcash face trimitere la rata procentuală anuală a dobânzii, în scopul de a furniza clienților cel mai bun indicator în decizia lor de a face un împrumut. Rata procentuală anuală a dobânzii este de 121,5% pentru creditele de 32 de săptămâni.
Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	Astfel de cazuri sunt, în general, prevenite prin deciziile corecte de creditare încă din etapa inițială, bazate pe o evaluare detaliată a veniturilor aplicanților. Dar, dacă ar apărea astfel de evenimente, Scotcash este în măsură să ofere câteva „întreruperi de la plată"celor în cauză; nu se iau măsuri legale împotriva clienților în arierate - în schimb, în conformitate cu legislația privind securitatea socială, Scotcash are dreptul de a reține bani din plățile de asigurare socială îndreptate către acești clienți, fără nicio acțiune în justiție.
Organizația are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Credite neperformante sunt menținute la un nivel redus printr-un proces riguros și intens de evaluare a creditului. Acesta reprezintă un sistem manual de verificare al veniturilor clienților, o analiză a cheltuielilor acestora și o inspecție a valorii extraselor de cont pe 8 săptămâni. În cazul în care oamenii nu pot prezenta extrase de cont, Scotcash cere dovezi ale plăților regulate ale utilităților sau către proprietari (în cazul chiriașilor). Nu există verificări ale istoricului de credite și decizia de a acorda împrumutul se face în conformitate cu hotărârea corectă a ofițerului de credite.
Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Cele mai multe dintre serviciile Scotcash sunt destinate clienților slab deserviți sau nedeserviți.

CAR desfășoară activități specifice dedicate educației financiare/ capabilității financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	Da, organizația are 2 servicii pentru acest scop: **Serviciu de consultanță financiară** Acest serviciu este disponibil pentru toți clienții și poate fi folosit pentru: Probleme cu plata utilităților, cum ar fi: chirie, gaz, electricitate, telefon etc. Ajutor în a abordarea datoriilor cu care clienții au intrat în arierate. Controale rapide pentru a se asigura că clienții revendică toate beneficiile la care au dreptul. Ajutor în problemele privind beneficiile. Asistență cu probleme bugetare. Orice alte aspecte considerate de clienți ca având impact asupra stabilității lor financiare. Scottcash lucrează cu Glasgow Central CAB pentru a furniza servicii integrate de consiliere financiară și consideră acest lucru un mecanism-cheie de intervenție timpurie pentru întreruperea ciclului de datorii. **Payplan** Scotcash lucrează în parteneriat cu PayPlan pentru a oferi clienților consilierea financiară de care ar putea avea nevoie cât mai rapid posibil.
Relația cu membri	
Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor/clienților.	Scotcash comunică pe larg cu clienții săi prin intermediul unei pagini web. Pe pagina web, toate persoanele interesate pot găsi informații cu privire la: credite, servicii, misiunea organizației, unde pot găsi oficii ale sale Scotchas, cum pot fi contactate birourile etc. De asemenea, clienți pot aplica on-line pentru un împrumut și pot trimite o cerere online pentru o programare.
Organizația operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Da
Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/ surplusului/beneficiilor.	Fiind o Companie de interes comunitar, orice profituri pe care Scotcash le înregistrează se întorc către afacere, pentru a permite continuarea furnizării de ajutor și servicii de valoare. Scotcash nu distribuie profituri către acționari sau proprietari.
Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de organizație? Vă rugăm descrieți.	Nu este cazul
Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Anunțuri în ziarele locale, partenerii pot promova de asemenea serviciile Scotcash pe website-urile lor.
Organizația folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Scotcash desfășoară un sondaj de măsurarea a satisfacției clienților în fiecare an. Anul trecut, din 10 puncte, Scotcash a obținut pentru serviciile sale 9,6%. Fiecare împrumut a ajutat o medie de 3 persoane, și o persoană a declarat că de împrumutul ei de 50£ au beneficiat 12 de persoane.
Organizația are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Da. Procedurile sunt postate în toate oficiile (punctele de lucru).

Strategie	
Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/ costul și principalele schimbări în timp.	Scotcash funcționează pe baza unui plan de afaceri pe patru ani (2014-2018), care stabilește obiective provocatoare în jurul a patru teme strategice, pe care sunt stabilite obiective și indicatori cheie de performanță. **Sustenabilitate**: Reducerea dependenței de finanțarea din granturi. Diversificarea fluxurilor de venituri. Creșterea eficienței și a productivității. Furnizarea de produse la prețuri accesibile clienților, menținând în același timp costurile Scotcash la un nivel minim. **Produse și servicii financiare**: menite să îmbunătățească accesul și gama de produse financiare cheie disponibile pentru gospodării slab deservite. Scotcash trebuie să fie capabili să se auto-susțină, furnizând în același timp produse la prețuri accesibile. Diversificarea punctelor de acces pentru clienți (de exemplu, telefonic și online). Creșterea posibilităților de a alege între produsele financiare. Dezvoltarea de programe noi pentru a satisface nevoile identificate. Furnizarea la un nivel ridicat de satisfacție clienților. **Parteneriate și colaborare**: Construirea și menținerea de parteneriate puternice, care vizează îmbunătățirea și promovarea incluziunii financiare. Consolidarea parteneriatelor existente. Căutarea de noi parteneriate de încredere. Promovarea înțelegerii conceptului de finanțare comunitară în cadrul structurilor de servicii de asistență locale. **Influența politică**: Creșterea gradului de conștientizare asupra fenomenului de excluziune financiară și încercarea de a influența în bine acest fenomen. Susținerea de discuții pe teme precum excluziunea financiară și creditarea agresivă. Căutarea de sprijin la nivel de guvern local și național pentru inițiativele de incluziune financiară și comunicarea impactului lor social. Sprijinirea cercetării care vizează înțelegerea tendințelor economice, politice și sociale.
Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a organizației.	Serviciile oferite de Scotcash sunt menite să ajute persoanele cele mai defavorizate de serviciile financiare de masă, pentru a avea acces la credite accesibile, conturi bancare, conturi de economii și la consiliere financiară. În plus, Scotcash oferă ajutor în gestionarea costurile combustibilului și, unde este necesar, oferă sprijin de urgență sub formă de pachete cu alimente. Scotcash este o Organizație Comunitară Financiară ce oferă credite persoanelor din Scoția și funcționează în paralel cu uniunile de credit, pentru a oferi acces la împrumuturi pe termen scurt și cu sume mici. Scotcash completează munca uniunile de credit, prin faptul că le ajută clienții să își formeze un obicei din a face economii și să construiască o relație pe termen lung cu o uniune de credit, oferind-le în cele din urmă rezistență financiară și creditare durabilă.
Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității organizației? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Scotcash implică clienții săi prin intermediul sondajelor anuale - concluziile acestora fiind fost folosite pentru a proiecta noi servicii.

Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale organizației, dacă există.	 Scotcash a primit statutul de „partener de încredere” cu RBS, ceea ce permite personalului Scotcash să accepte ID-ul necesar și adresa de verificare de la clienți, în scopul de a procesa deschiderea de conturi bancare de bază de tip RBS pentru cei care în prezent nu beneficiază de servicii bancare. Au de asemenea un parteneriat de succes cu Barclays, care poate deschide conturi bancare pe loc la sediul Scotcash din Merchant City, într-o zi desemnata anume, în fiecare săptămână. Pentru a promova economiile către clienți, s-au stabilit relații între Scotcash și Uniunile de credit Glasgow, Scotwest și Drumchapel. Clienții sunt încurajați în mod activ să-și deschidă un cont de economii prin intermediul uneia din uniunile de credit, pentru a stabili o relație cu Uniunea de credit și astfel pentru a le oferi o altă opțiune pentru creditare la prețuri accesibile în viitor.
Resurse Umane	
Resurse umane - personal **Nr. de angajați (după gen, etnie, angajați vulnerabili)** **Nr. de voluntari (după tip, dacă este cazul)**	În prezent, Scotcash are 20 de angajați: Directorul General și Director General Adjunct; Asistentul personal al Directorului Executiv; Asistentul Administrativ; Ofițerul de Finanțe și de Marketing; Coordonatorul de informare; 7 Consilieri pentru împrumut; 2 consilieri financiari; Ofițer pentru legătură cu comunitara și 4 administratori.
Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale organizației. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	Vezi E7
Vă rugăm să descrieți politicile și practicile organizației pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există.	Politicile de recrutare respectă standardele minime guvernamentale.
Măsurarea performanței:	
Ce indicatori și proceduri folosește organizația pentru măsurarea performanței sociale și economice/de afacere?	Număr de anchete; Număr de împrumuturi și cât însumează; Sumele economisite pentru clienții (prin comparație cu principalii creditori de pe piață); Număr de conturi bancare de bază deschise de clienți; Număr de clienți ajutați la deschidere unui cont de economii printr-o uniune de credit; Număr de clienți care au primit consiliere financiară și legată de datorii; Sumele generate în câștiguri financiare

Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai organizației			
Indicatori	**2012**	**2013**	**2014**
Active (numeric)	1,866,062	1,873,317	1,746,082
Capital (numeric)	1,284,973	1,662,932	1,746,082
Cifra de afaceri	156,746	215,862	252,787
Excedent/Pierderi	116,830	377,959	83,150
Cuantum total al împrumuturilor oferite (nedisponibil pe tipuri)	807,912	807,623	866,705
Valoarea medie a împrumuturilor	542	531	484
Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	1467	1522	1792
Costuri de operare (%)	375,921	414,619	591,957
Persoana de contact: **Email:**	**Sharon McPherson, Director executiv Scotcash** **haron.macpherson@fs.glasgow.gov.uk**		
Atașamente **Rapoarte anuale: https://www.scotcash.net/media/33227/scotcash-annual-report-2013-14-finalcompressed.pdf** **Alte documente organizaționale sau de programare: https://www.scotcash.net/media/33049/Scotcash-Business-Plan-2014-Final-Web-version.pdf**			

2. Uniunea de Credit din Manchester

Date de identificare	
Numele uniunii de credit:	Uniunea de Credit din Manchester
Adresa:	Sediul Central – Strada Brazenose, Manchester; Peste 19 centre regionale și puncte de lucru în Greater Manchester și High Peak
Pagina web:	http://www.manchestercreditunion.co.uk/index.asp
Forma de organizare legală	Uniunea de credit – Sub legislația Actului Uniunii de Credit din 1979 și Actul Cooperării în Beneficiul Societăților Comunitare din 2014
Misiunea:	Uniunea de Credit Manchester este o cooperativă financiară care își dorește să devină un furnizor de servicii complete destinate persoanelor aparținând diferitelor clase sociale, culturale și economice prin: Nevoile membrilor ca nucleu al activității uniunii de credit Oportunități de îmbunătățire a capacității financiare a membrilor Ofertarea de servicii excelente clienților și; Dezvoltarea și cultivarea relațiilor reciproce productive împreună cu o serie de parteneri ai Uniunii de Credit Manchester. Uniunea de Credit Manchester cuprinde, de asemenea, două țeluri sociale adiționale: Să contribuie la reducerea sărăciei în cadrul comunității - Uniunea de Credit Manchester a adus beneficii comunității locale prin reducerea impactului negativ al excluziunii financiare și a costurilor ridicate ale providerilor cum ar fi furnizorii la domiciliu și creditorii. Să contribuie la regenerarea economică a comunității

Buna practică a Uniunii de Credit	
Dintre următoarele aspecte vă rugăm să alegeți una sau mai multe în care organizația dvs. are rezultate peste media care recomandă Uniunea de Credit ca bună practică **Responsabilitate față de membri – numărul de membri, evoluția acestuia, relațiile cu membri – comunicare, transparență, participarea/implicarea acestora în luarea deciziilor** **Sprijin acordat membrilor în dezvoltarea unei afaceri/activități economice generatoare de venit - Împrumuturi în scopul dezvoltării unei afaceri** **Activități menite să îmbunătățească capacitățile financiare ale membrilor – consiliere, educație financiară** **Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate**	Responsabilitate față de membri: Uniunea de Credit este responsabilă față de membrii săi în cadrul Adunării Generale - desfășurând de asemenea și o serie de întâlniri pentru a discuta în mod direct cu membrii care dețin Uniuni de Credit. Sprijin acordat membrilor în dezvoltarea unei afaceri: Uniunea de Credit oferă membrilor săi credite de consum personal - nu sunt împrumutate direct întreprinderilor. Cu toate acestea, există multe exemple de mici întreprinzători care împrumută pentru a demara o afacere susținută de uniunea de credit. Exemplele ar include și persoanele care fac împrumuturi în scopul achiziționării serviciilor de transport.
Context:	
Anul înregistrării	1991 (inițial sub denumirea de Beswick and Openshaw Credit Union) – în 2001 făcându-și apariția sub numele de Manchester Credit Union (Uniunea de Credit Manchester)
Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	1991 a fost anul în care Uniunea de Credit Manchester a fost formată de un mic grup de voluntari, chiar în spatele sălii unei biserici dintr-un cartier defavorizat din Manchester. Recesiunea de la începutul anilor 1990 a adus cu sine o perioadă dificilă. Șomajul a înregistrat cote maxime, iar majoritatea oamenilor din cartier supraviețuiau cu salarii mici sau din ajutoare sociale. Cu toate acestea companiile care acordau împrumuturi cu costuri ridicate nu făceau prea mari excepții pentru familiile locale greu încercate, acestea îngreunând și mai tare situația. Drept răspuns la greutățile financiare din aceea vreme, voluntarii s-au adunat și au încercat să facă o diferență a tot ce înseamnă viața familiei, prietenilor și a oamenilor din comunitate. Acești voluntari timpurii nu erau profesioniști. Nu erau contabili, experți în marketing sau economiști. O bună majoritate era reprezentată de femei preocupate de oamenii din localitate, iar ceilalți erau lucrători ai bisericii familiarizați cât de cât cu activitățile de organizare și administrarea de conturi financiare. Însă ei erau uniți de un spirit social comun și o puternică dorință de a crea o uniune de credit unde oamenii să fie baza tuturor intereselor în defavoarea profitului. Ei erau dedicați trup și suflet grupurilor și comunităților sociale astfel încât în scurt timp au observat cum uniunea de credit contribuie cu brio la dezvoltarea comunității lor la un nivel local restrâns. Pe atunci în Marea Britanie, dezvoltarea comunitară era considerată a se datora intervenției cartierului local sau a unui sub-cartier. De cele mai multe ori accentul se punea pe dezvoltarea personală și socială a indivizilor prin participarea febrilă a acestora la activități într-o comunitat

specifică. Aceeași teorie se aplică și pentru uniunea de credit, iar faptul că aceasta a rămas de mici dimensiuni și țintea un teritoriu specific, aceste elemente atrăgeau foarte mult. În 1998, chiar și după 7 ani de dezvoltare asiduă, numărul membrilor nu a depășit 131. Pe atunci, în oraș mai existau încă alte 15 uniuni cu modalități de operare similare; iar viziunea colectivă era crearea a 100 de uniuni de credit pentru fiecare cartier într-un oraș unde trăiau doar 440 000 de oameni.

Cu toate acestea, în 1999, mișcarea britanică a uniunii de credit începuse să-și dea seama că această abordare nu era tocmai cea mai bună, nefiind benefică pe termen lung. Se știa de exemplu că uniunile de credit precum Beswick and Openshaw sau Manchester Credit nu au fost construite pentru a crește din punct de vedere financiar, ulterior nefiind considerate a fi durabile. Din acel moment mișcarea britanică a uniunii de credit a demarat un întreg proces de transformare și modernizare, inclusiv a uniunii de Credit Manchester. Au fost implementate noi afaceri și modele de dezvoltare iar numeroase uniuni de mici dimensiuni s-au aliat pentru fondarea altor instituții mai mari. Alte trei uniuni de credit s-au transferat sub egida Beswick and Openshaw ca mai târziu în 2007 toate acestea să constituie Uniunea de credit Manchester de astăzi.

În tot acest proces de schimbare, angajamentul față de dezvoltarea comunității ajunge să fie înțeles oarecum diferit. Uniunea de credit nu mai e doar o simplă micro-intervenție cu scopul de a implica grupuri mici de oameni locali, chiar dacă multe dintre sedii au rămas localizate în același loc și chiar se dezvoltă. Uniunea de credit a crescut iar acum este mai strategică, iar intervențiile dezvoltatoare ale comunității sunt văzute mai mult ca angajamente și parteneriate cu furnizorii de locuințe sociale, servicii de angajare, companii locale, corpuri municipale și instituții educaționale pentru a se asigura că beneficiul de a fi membru în uniunea de credit va accesa o gamă mai diversificată de oameni din oraș.

Economii

Membrii au posibilitatea de a economisi cât de mult sau cât de puțin vor, fie săptămânal, lunar sau cât de des doresc – la sfârșitul fiecărui an financiar se plătește un dividend pe economiile făcute – în anul curent acesta a fost în valoare de 1%. Membrii sunt încurajați să economisească în mod regulat în uniunea de credit prin implementarea de ordine bancare sau deduceri salariale. Membrii care rambursează credite sunt adesea încurajați ca la rambursare să facă economii – dar acest lucru nu este obligatoriu.

Clubul de Crăciun – Contul „Clubul de Crăciun" operează după cum urmează:

Pot fi deschise conturi oricând.

Economiile sunt obligatorii a fi făcute în mod regulat, săptămânal, bilunar sau lunar.

Cei care doresc să economisească trebuie să facă acest lucru cel puțin 26 de săptămâni din 52.

Economiile nu vor putea fi accesate până în prima săptămâna a lunii noiembrie.

Orice retragere executată în timpul anului va duce la invaliditatea contului.

Fiecare membru care îndeplinește criteriile de mai sus va intra într-o cursă de câștigare a unui premiu de Crăciun în valoare de 200 £!

	Credite Uniunea de credit acordă împrumuturi prezentând o varietate de rate ale dobânzii în funcție de mărimea creditului și de statutul membrului. Împrumuturilor sub 2000 £ li se aplică 42,6% DAE (dobânda anuală efectivă). Împrumuturile până la 5000 £, un procent de 19,56 DAE, de la 5000 £ până la 7000 £, un procent de 12,68 DAE, de la 7000 £ până la 15000 £ un procent de 8,5 DAE. Pentru împrumuturi mai mari de 5000 £, Uniunea de Credit Manchester va oferi cea mai bună rată a dobânzii obținută de un membru din partea unui furnizor de credit terț cu 0,5% sub rezerva unei rate minime de 4,5% DAE pentru un produs echivalent disponibil menționat în scrisoare cu oferta valabilă. **Ajutor financiar în caz de boală/moarte/etc.** Toate împrumuturile și economiile membrilor sunt asigurate cu titlu gratuit de către uniune. Acest aspect este reglementat sub numele de Loan Protection and Life Savings insurance (LP/LS) – Protecția Împrumutului și Asigurarea Economiilor de Viață. Când oamenii aderă la Uniunea de Credit, ei completează un formular nominal care informează uniunea de credit cu privirea la persoana aleasă drept beneficiar. Aceasta nu trebuie să fie în mod necesar o rudă și de obicei pot fi desemnate mai multe persoane, oricând având posibilitatea de schimbare a beneficiarului. **Acoperirea economiilor de viață**. În cazul decesului unui membru sau a dizabilității lui totale și permanente, depunerile făcute înaintea împlinirii vârstei de 65 de ani vor fi acoperite în procent de 100%. Orice depunere făcută între 65 și 80 de ani va primi 25%. Suma asigurării depinde de vârsta din momentul în care economiile au fost depozitate în uniunea de credit în acel interval de timp, dar nu și de vârsta persoanei la care aceasta decedează, fiind necesară o dovadă a existenței ca și membru în uniunea de credit în perioada respectivă. În plus, voluntarii primesc Asigurarea în caz de accidente mortale și de invaliditate. Aceasta acoperă un procent adițional de 100% din valoarea pagubelor evenimentului provocator al decesului dacă acesta a avut loc înaintea împlinirii vârstei de 65 de ani.
Care sunt principalele servicii ale Uniunii de Credit? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: **Economii** **Împrumuturi** **Ajutor financiar/asigurări în caz de boală/deces/etc.** **Împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** **Acces online la informații despre situația fondului de economii** **Alte servicii**	**Asigurarea împrumutului (Loan Protection Insurance).** Toți membrii cu vârsta sub 70 de ani beneficiază de o protecție de împrumut în mod gratuit. În cazul decesului orice împrumut restant va fi acoperit integral (maxim 5000 £). Cu toate acestea există o perioadă de 6 luni care prestabilește Condiție de Limitare (Pre-existing Condition Limitation). Aceasta înseamnă că, dacă cineva moare subit sau de o boală de care nu se știa că suferă în termen de 6 luni de la luarea unui împrumut, atunci împrumutul va fi plătit în întregime. **Conturile curente ale Uniunii de Credit** În 2008, Uniunea de Credit Manchester a introdus contul curent care oferă membrilor un serviciu de tranzacții bancare de bază. Acesta oferă toate funcțiile unui cont curent (card de debit VISA, debite directe și ordine de plată) dar nu oferă un carnet de cecuri sau facilități de descoperire de cont). Membrii trebuie să achite 5 £ pe lună pentru contul curent, pentru a acoperi astfel costurile operării uniunii de credit. Totuși, uniunea de credit dorește să pună capăt procedurii contului curent în 2016. Doar aproximativ 1000 de membri și-au deschis un cont curent - în Marea Britanie deschiderea conturilor curente atât la bănci cât și la uniunile de credit este gratuită. Singurele persoane care și-au deschis un cont au fost cei care nu au obținut un cont bancar standard la o bancă. Uniunea de credit înlocuiește acest cont curent cu un card de debit pre-plătit.

	Micro-creditul Uniunea de credit oferă împrumuturi doar membrilor săi, unii dintre aceștia folosind împrumutul pentru a-și deschide o afacere. Acestea tind să fie persoane fizice autorizate care folosesc acest împrumut pentru a achiziționa materii prime: de exemplu, un autovehicul pentru a desfășura o activitate comercială. Uniunea de credit nu împrumută direct întreprinderilor ca entități juridice, chiar dacă legislația permite acest lucru. **Carduri de debit pre-plătite** Uniunea de credit oferă un card de debit VISA re-plătit-CredEcardplus este un card pre-plătit reîncărcabil care funcționează ca un cont bancar. Oricine poate aplica și nu exista operațiuni de verificare ale creditelor. Caracteristicile cardului pre-plătit: - nu există taxă de descoperire de cont sau scrisoare de plată, dacă o plata unei rate nu este efectuata - se poate cheltui doar ce este încărcat în e-cont și pe card - acces instant la bani prin intermediul bancomatelor și obținerea în mod gratuit de numerar de la supermarketuri și alte magazine. - propriul cod de sortare al Marii Britanii și propriul număr de cont - aplicații gratuite pentru telefoanele mobile - facilitate online a bugetului „Plicul” - balanță a informațiilor prin intermediul textului, email-ului, aplicațiilor și ATM-urilor - abilitatea de a obține declarații, plata facturilor și de a înființa ordine de plată de la e-cont - plata banilor pe cardul dumneavoastră prin intermediul facilității PayPoint - asistență telefonică și asistență online, servicii disponibile pentru clienții din Marea Britanie disponibile 6 zile pe săptămână - recompense în bani între 3% și 5% din valoarea cumpărăturilor Banking prin internet: cardul de debit pre-plătit este oferit persoanelor care nu au un cont bancar funcțional. Banii de pe card nu se păstrează într-un cont al uniunii de credit, dar cardul facilitează transferul de bani între membri. **Alte servicii** Facilitățile de deducere ale salarizării sunt disponibile pentru angajații din cadrul regiunii în cadrul autorităților locale, furnizorilor de locuințe, autorităților din domeniul sănătății și altor firme locale.
Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	Admiterea la statutul de membru al Uniunii de credit Manchester este limitată la persoanele care își au reședința sau sunt angajate în Manchester sau în cartierele metropolitane Rochdale, Tameside, Trafford, Stockport, Bury și High Peak.
Structura de proprietate și membri	
Care este structura de proprietate a Uniunii de Credit? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Uniunea de credit este deținută de membrii săi. La sfârșitul lunii septembrie UCM deținea un grup de 19.300 de membrii adulți și acțiuni de peste 5,4 milioane de lire.

Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității Uniunii de Credit. Cu ce alte uniuni de credit a fuzionat Uniunea de Credit? Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.

Perioada activă a Uniunii de Credit își are originile în anul 1991.

Uniunea de credit Manchester a luat ființă în februarie 2007 pe când Uniunea de Credit de Est (EMCU) și-a extins legătura comună cu scopul de a avea acoperire pe întreg teritoriul Manchester City. EMCU își are originile în fosta Uniune de Credit Beswick and Openshaw Ltd (BOCU) care a fost înființată de o varietate de parteneri comunitari din zona de est al Manchester-ului.

În primii ani după 1991 creșterea a fost minimală având în vedere că uniunea de credit s-a considerat a fi creată cu scopul mișcării de dezvoltare comunitară. A fost condusă și înființată strict de voluntari și opera din diverse sedii ale comunităților. Accentul a fost pus pe deservirea celor excluși din punct de vedere financiar, cât și a membrilor cu venituri reduse.

Înspre finele anului 1990, uniunea de credit a beneficiat de o regenerare a ramurei East Manchester și a obținut sponsorizare pentru abilitarea de creare a unui model de shop-front și de angajare a unui manager în 2000. Implicarea în proiectele Wired-Up Communities a dus la o bună promovare la nivel local a EMCU și a dobândit încă din primele perioade o experiență de împrumut instant.

MCU a primit transferul de angajament din partea altor uniuni de credit, inclusiv Gorton (2006) Wythenshawe (2008), Money Spinner (2011) precum și Trafford United (2013), iar acum are foarte multe puncte deschise în întreaga regiune a orașului Manchester.

Având postura de unul dintre cei mai mari contractori ai Fondului de Creștere, UCM a acordat peste 50 000 de credite mici în valoare de aproape 20 milioane de lire. Toate acestea au condus Uniunea de Credit Manchester la a deveni cea mai extinsă uniune de credit cu cea mai rapidă creștere comunitară din țară.

Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.

Anul	Nr. membrilor
2006	1537
2007	2322
2008	2754
2009	3739
2010	5130
2011	6708
2012	9730
2013	12247
2014	16555
2015	19300

Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul Uniunii de Credit.

Uniunea de credit este deținută de membrii săi – singura schimbare suferită a fost extinderea membership-ului de la o uniune de credit dintr-o comunitate mică la o uniune cu peste 18 000 de membri. Față doar de cererile în continuă creștere din partea clienților, acest lucru a schimbat dinamica membership-ului și angajamentul membrilor în calitate de proprietari ai uniunii de credit.

Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al Uniunea de Credit? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în Uniunea de Credit (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Fiecare membru are dreptul la un vot pe care poate să și-l exercite în cadrul întâlnirilor generale. Uniunea de credit se ghidează după principiul un membru – un vot de cooperare.
Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării Uniunii de Credit în condițiile de acceptare de noi membri.	Calitatea de membru poate fi dobândită de orice persoană care îndeplinește condițiile adeziunii.
Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?	Admiterea în calitate de membru în Uniunea de credit este restricționată pentru: Persoanelor cu domiciliul sau care sunt angajate în orașul Manchester sau în cartierele metropolitane ale Rochdale-ului, Tameside, Trafford, Stockport, Bury și High Pick; Persoanelor juridice, unui individ având calitatea de partener într-un parteneriat, unui individ având calitatea de ofițer sau membru al guvernului al unei asociații neînregistrate, dacă persoana juridică, parteneriatul sau asociația neînregistrată își desfășoară activitatea în localitățile menționate mai sus. Persoanelor angajate de următorii angajatori: Great Places Housing Association Arcon Housing Association St Vincent's Housing Association Irwell Valley Housing Association Persoanelor care sunt asociate cu angajatorii de mai sus menționați prin alte căi precum primirea de locuință sau alte servicii Un individ care împarte aceeași gospodărie cu un alt membru al familiei, un individ care deține calitatea de membru la uniunea de credit și care intră în categoria persoanelor menționate la punctul 4.
Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?	Principalele modificări sunt după cum urmează: Acoperirea unei zone de activitate mai extinse și transferul de angajamente a altor uniuni de credit către UCM. Includerea angajatorilor și a proprietarilor în asociații specifice; Includerea angajatorilor marilor companii. Capacitatea de a fi atras membri ai corporațiilor - organizații, companii – care au devenit în timp membri ai uniunii de credit (acest lucru rezultând că un efect al unei modificări legislative majore în 2011)
Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/ economiilor/membrilor.	Fiecare membru este obligat să dețină acțiuni de minim 1 liră în uniunea de credit. Membrii sunt încurajați să economisească în mod regulat, dar și în momentul rambursării unui împrumut. Membrii activi sunt considerați a fi membrii care economisesc și împrumută în mod constant din uniunea de credit. Cu toate acestea, nu se cere un depozit de economii făcut pe o anumită perioadă în mod particular. Un membru inactiv este considerat a fi acel membru care a încetat să mai economisească sau să împrumute din uniunea de credit și care deține mai puțin de 25 de lire în contul de economii.

Uniunea de Credit are membri inactivi? Cum este definită inactivitatea? Dacă da, câți sunt și în ce valoare sunt economiile lor?	Membrii își pot retrage economiile oricând, chiar dacă aceștia au împrumuturi restante. Membrii își pot închide contul oricând. Nu se permite totuși închiderea contului și retragerea din contul de economii dacă aceștia au împrumuturi restante.
Guvernanță – Conducere și administrare	
Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale Uniunea de Credit (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare.	Uniunea de Credit este condusă de un consiliu de administrație voluntar, acești directori trebuie să fie membri ai uniunii de credit. Ei sunt aleși direct de către membri în adunarea generală anuală. Fiecare director este ales pentru un mandat de trei ani și poate exercita această funcție timp de 3 mandate consecutive. El sau ea ar putea fi eligibili pentru realegerea în cadrul consiliului de administrație doar după o absență de doi ani dintr-o funcție de conducere. Consiliul de administrație este compus din 9 directori în acest moment – 8 sunt directori care nu au funcție executivă și CEO care este director executiv. Președintele Uniunii de Credit trebuie să fie un director care nu are funcție executivă. Scopul este de a recruta noi directori – de a crea un consiliu de administrație de 11 sau 12 persoane. Consiliul este responsabil pentru membrii uniunii de credit în întâlnirile anuale și în celelalte întâlniri ale consiliului de administrație. Directorul executiv răspunde în fața Consiliului de operațiunile și gestionarea uniunii de credit. Uniunea de credit are un număr de subcomitete aferente consiliului. Acestea sunt: **Comitetul de Finanțare, Auditul și de Risc –** care supraveghează situația financiară a Uniunii de Credit și aprobă bugetul pentru prezentare în cadrul Consiliului de Administrație. Această comisie este, de asemenea, responsabilă pentru supravegherea auditului intern al uniunii de credit și legătura cu auditorii interni (o firmă externă de audit angajată pentru acest scop). De asemenea, are responsabilitatea de a supraveghea registrul de risc și cadrul de gestionare a riscurilor. Președintele comisiei este o persoană care are calificări în domeniul contabilității și nu poate ocupa funcția de președinte a uniunii de credit. Sunt 4 directori care nu au funcții executive și un director executiv în cadrul acestui comitet. **Comitetul de credit** supraveghează politica de împrumuturi a uniunii de credit. Acesta este prezidat de un director care nu are funcții executive (nu este președintele) și include alți doi sau trei directori, directorul executiv și alți reprezentanți ai conducerii. Supraveghează dezvoltarea portofoliului de credite și politica în materie de prețuri de calitate. **Comitetul de nominalizare sau de căutare** este responsabil pentru a căuta și intervieva noi membri pentru consiliul de administrație. Rolul comisiei de nominalizări este: - de a se asigura că se păstrează în cadrul consiliului un echilibru adecvat de competențe pentru a sprijini obiectivele strategice ale Uniunii de Credit - pentru a menține o abordare formală, riguroasă și transparentă pentru numirea directorilor - pentru a menține un cadru eficient pentru planificarea succesiunii - pentru a asigura transparență și reprezentare democratică eficientă

Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	În mod normal, candidații pentru alegerile în cadrul Consiliului trebuie să fie recomandați de către comitetul de nominalizare. Există trei sau cinci directori în cadrul Comitetului, accesul persoanelor din afară cu competențe specifice relevante, cum ar fi resursele umane din domeniul financiar și din domeniul contabilității fiind deschis. Directorii din cadrul comitetului sunt întotdeauna în majoritate. Nici unul dintre directorii consiliului nu pot fi persoane fizice ale căror poziții sunt alocate pentru realegere la următoarea ședință. Comisiile uniunii de credit sunt alese de către membrii și supuse administrației, conducerii și autorității cu privire la organizarea uniunii de credit, fiind menite să asigure atingerea scopurilor uniunii în limitele cadrului legislativ și de reglementare. Consiliul este responsabil pentru membrii săi, ca proprietari ai uniunii de credit, și se așteaptă ca directorii să știe să conducă, să direcționeze și să controleze reciproc astfel încât aceasta să își atingă obiectivele în deservirea intereselor membrilor săi. Responsabil pentru conducerea membrilor-parteneri, consiliul este dotat cu toată autoritatea de care dispune uniunea de credit, acesta având și responsabilitatea finală pentru funcționarea și performanța caselor de ajutor reciproc. Cu toate acestea, Consiliul deleagă elemente ale autorității lui către directorul executiv cu scopul de a gestiona Uniunea de Credit. Autoritatea este delegată unui director executiv desemnat, care la rândul său răspunde în fața Consiliului pentru gestionarea uniunii de credit. CEO-ul este directorul executiv al Consiliului. Calitatea de membru a uniunii de credit este parte a structurii de guvernanță a acesteia. Membrii acestei structuri sunt atât proprietari, cât și clienți. Ei dețin colectiv uniunea de credit, dar folosesc serviciile în calitate de clienți. Prin urmare, Consiliul este responsabil de membrii Uniunii de Credit; ei trebuie de asemenea să supravegheze furnizarea de servicii de calitate membrilor clienți. Aceste două delimitări sunt realități distincte, iar consiliul trebuie să se asigure că ambele realități sunt clar delimitate în cadrul responsabilităților Consiliului. Responsabilitatea directorilor cu privire la membri se realizează prin intermediului unui grad ridicat de conștientizare în rândul echipei de personal și a membrilor ca întreg că membrii sunt atât proprietari cât și clienți. Responsabilitățile comitetelor subordonate Consiliului sunt descrise în ultima secțiune. Cele trei comitete sunt comitetul de finanțe,audit și risc, comitetul de credit și comitetul de nominalizare sau de căutare.
Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul Uniunea de Credit?	Membrii-proprietari nu se pot angaja în a contribui la uniunea de credit, cu excepția cazului în care dispun de informații relevante. Membrii au acces la regulile uniunii de credit și informații legate de directori și directorul executiv, inclusiv informații de fond cu privire la calificările, experiența și înregistrările din cadrul ședințelor consiliului. Minutele reuniunilor directorilor sunt disponibile pe site. În fiecare an, sunt prevăzute cu un raport anual complet documentat, raport care conține un bilanț al conturilor, un raport detaliat cu privire la progresul înregistrat de președinte și un raport privind operațiunile și dezvoltarea strategică ale directorului executiv. Membrii au dreptul de a pune la îndoială deciziile Consiliului, directorului executiv și a auditorilor cu privire la gradul de performanță al Uniunii de Credit.

Uniunea de Credit se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Da, există un audit extern standard întreprins de o companie independentă de contabilitate. Aceasta este o cerință a organismului de reglementare - conturile verificate de audit, inclusiv un raport din partea auditorului trebuie prezentate în fiecare an autorității de reglementare. Planul de audit este stabilit de firma de audit externă în urma consultărilor cu directorul executiv. Raportul de audit este dat spre consultare Comitetului de Finanțe, Audit și Risc. Serviciile de audit extern furnizate de auditorul extern includ: - audit la sfârșitul anului; producția de conturi statuare - pregătirea unei scrisori-document la sfârșit de an, scrisoare în care se rezumă aspectele cheie și recomandări referitoare la sistemele de management - furnizarea de informații în curs (și, după caz consiliere) în ceea ce privește aspectele de reglementare relevante și de contabilitate
Uniunea de Credit se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Auditul intern este efectuat de asemenea de către o companie independentă de contabilitate, însă nu aceeași cu cea care efectuează auditul extern. Scopul auditului intern este de a furniza Comitetului Finanțelor, Auditului, de Risc și directorului executiv o opinie obiectivă asupra riscurilor gestiunii, controlului și a guvernării, precum și asupra eficienței în atingerea obiectivelor convenite ale organizației. Acest aviz al auditorilor interni face parte din planul de a se asigura cu privire la faptul că Uniunea de Credit primește și este utilizată pentru a ajuta la informarea referitoare la declarațiile anuale de guvernare. Auditul intern are, de asemenea, un rol independent și obiectiv în materie de consultanță pentru a ajuta managerii și șefii de echipă de a reduce riscurile de management, guvernării și al controlului prin intermediul unei gestiuni eficiente. Auditul intern își desfășoară activitatea îmbrățișând perspectiva de revizuire și evaluare a riscului de gestiune, control și al guvernării, aceste aranjamente care urmăresc instituirea: Stabilirea și monitorizarea realizărilor obiectivelor organizației. Identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor pentru atingerea obiectivelor organizației. Formularea și evaluarea politicii sau sprijin prin consultanța pentru noi politici sub atenta supraveghere a directorului executiv. Asigurarea resursei economice prin utilizarea eficientă și eficace a acesteia. Asigurarea respectării politicii în vigoare precum și a procedurilor, legilor inclusiv a acordurilor de guvernare proprii ale organizației. Protejarea valorilor și a intereselor organizaționale de la pierderi de orice fel, inclusiv cele care provin din fraudă, nereguli sau corupție. Asigurarea integrității și a fiabilității informațiilor, conturilor și a datelor.
Uniunea de Credit are membri externi în Consiliul Director?	Consiliul este format din 8 membrii fără rol executiv (în prezenți toți fiind voluntari) împreună cu directorul general. Notă – în general, în majoritatea uniunilor de credit britanice, directorul general nu este membru al consiliului, ci doar participă la ședințele consiliului, sub titlul de director executiv, însă el nu are drept de vot. Deși Autoritatea de Reglementare a Regatului Unit permite directorului executiv de a fi membru cu drepturi depline dacă membrii consiliului sunt de acord, Manchester a decis ca directorul executiv să fie membru al consiliului cu drepturi depline. Dar această poziție va fi privită ca fiind una minoritară în uniunile de credit britanice. Notă – directorii executivi din Copperpot și Lodge Lane nu sunt directori executivi cu drept de vot.

Descrieti managementul și salariile consiliului/politicile de compensare și modul în care acestea sunt stabilite/ decise	Acestea sunt stabilite în urma consultării cu departamentul de resurse umane și cu companii de recrutare externe. Uniunea de credit plătește pentru avizul său profesional în trepte de salarizare.
Servicii și produse	
Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	Acestea sunt detaliate mai sus în secțiunea C3 – uniunea de credit este la bază o organizație de economisire și acordare de împrumut, chiar dacă unii membrii au un cont curent sau card de debit preplătit. Membrii pot avea salariile sau asistență socială plătită în uniunea de credit, precum și acces la bani cu un card de debit VISA (cont curent) sau un card de debit preplătit. Uniunea de credit oferă asigurare de viață gratuită la efectuarea de economii sau împrumuturi.
Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de Uniunea de Credit (de ex.: fond social minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	Nu există condiții de îndeplinit – cu excepția celor care domiciliază sau lucrează în zona de acoperire a uniunii de credit, iar în ceea ce privesc împrumuturile, aplicantul trebuie să fie evaluat drept capabil de a rambursa suma. Nu există nicio sumă impusă anterior sau o perioadă specifică pentru a aplica pentru un împrumut.
Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	**Economii** Valoarea dividendului se stabilește în fiecare an de către consiliu la sugestiile directorului executiv. Acesta se plătește din profitul uniunii de credit după ce toate celelalte costuri, inclusiv transferul de reglementare a rezervelor au fost îndeplinite. Anul trecut acesta a fost de 1%. Dividendul trebuie să fie acceptat de către membri în cadrul întâlnirii generale anuale. Ei nu pot mări dividendul însă îl pot reduce pentru o mai bună consolidare a rezervelor Uniunii de credit. **Credite/Împrumuturi** Rata dobânzii pentru credite este stabilită de către comitetul de credit și aprobat de consiliul de administrație. Acesta este stabilită luând în considerare situația curentă pe piață, cât și necesitatea consolidării economice a uniunii de credit. Uniunea de credit oferă împrumuturi cu rate a dobânzii diferențiate în funcție de valoarea în bani a creditului și statutul membrului. Împrumuturilor sub 2000 £ li se aplică 42,6% DAE (dobânda anuală efectivă). Împrumuturile până la 5000 £, un procent de 19,56 DAE, de la 5000 £ până la 7000 £, un procent de 12,68 DAE, de la 7000 £ până la 15000 £ un procent de 8,5 DAE. Pentru credite mai mari de 5000 £, Uniunea de Credit Manchester va oferi cea mai bună rată a dobânzii obținută de un membru din partea unui furnizor de credit terț cu 0,5% sub rezerva unei rate minime de 4,5% DAE pentru un produs echivalent disponibil menționat în scrisoare cu oferta valabilă.
Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	Uniunea de credit deține propria secțiune de control credite și proceduri – un membru dedicat al personalului supraveghează controlul de credite, iar agenții centrului de contact se ocupă să sune sau să transmită mesaje rău-platnicilor. Ei fac tot ce pot pentru a sprijinii membrii în dificultățile lor financiare prin urmare există posibilitatea reprogramării rambursării creditelor dacă acest lucru va constitui un ajutor pentru membru. De asemenea, agenții mai au atribuția de a indica alți oameni de la care aceștia ar putea să facă rost de bani sau alte sfaturi de gestionare a împrumutului. Dar uniunea de credit poate ajunge cu rău-platnicii

	în instanță în condiții extraordinare, urmând să obțină rambursarea creditului prin ordin judecătoresc. Există posibilitatea ca instanța să dea un ordin prin care recuperarea creditului să se efectueze direct de la angajator (din salariu) sau de la biroul de servicii sociale, de unde contravaloarea poate fi retrasă din beneficii. Uniunea de credit folosește un ofițer de control credite. Controlul creditelor neperformante și delincvența de credit este o problemă majoră pentru această uniune de credit – foarte mulți dintre membrii săi sunt salariați cu venituri foarte mici care se confruntă cu lupta de gestionare a bugetului de uz casnic. Uniunea de credit trebuie să acționeze rapid în cazul în care un membru sare peste o rată.
Uniunea de Credit are proceduri/ procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Uniunea de credit are un proces riguros de evaluare a dosarului de credit. Aceasta utilizează un software cu o aplicație electronică de evaluare a creditelor, verificând astfel starea de referință a fiecărui solicitant prin Equfax. Acesta, evaluează de asemenea, validitatea declarațiilor de venit și al cheltuielilor. În cazul aplicațiilor neclare, uniunea de credit îi va intervieva pe oameni la o discuție față în față. Uniunea de credit acordă împrumuturi doar oamenilor care pot demonstra posibilitățile de rambursare – aprox. 25% dintre aplicații sunt refuzate de către uniunea de credit. Totuși în jur de 25% sunt instant aprobate online fără a mai fi nevoie de nicio altă investigație. Sistemul electronic de evaluare consideră în mod automat aceste aplicații ca fiind fiabile. Sistemul se numește ALD – automatic loan decision (decizie automată de acordare de credit) – un instrument informatizat utilizat pentru fluidizarea aplicațiilor pentru credit precum și cea a procesului de acordare. Aproximativ 50% din aplicații încă necesită luarea de decizii umane pe baza unor informații suplimentare sau a unui interviu.
Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Aprox. 70% din membrii uniunii de credit ar putea fi clasificați drept excluși financiar. Uniunea de credit operează în toate zonele dezavantajate ale orașului unde veniturile sunt mici. Uniunea de credit a pus accentul în mod tradițional pe servirea celor care nu au îndeajuns, iar produsele sale reflectă acest lucru. Uniunea de credit permite oamenilor obținerea de împrumuturi mici care în mod normal nu ar fi acordate de nicio bancă dar și pentru a economisi sume de bani mai mici în mod regulat. Aceasta administrează și un club de Crăciun care presupune sume de bani blocate până în Noiembrie. Cu toate acestea, concentrarea strict pe această categorie de persoane cauzează probleme pentru uniunea de credit - din moment ce este aproape imposibil de a deservi aproape 19000 de membri în condițiile în care 70% dintre aceștia au venituri foarte mici. Acesta este motivul pentru care uniunea de credit eșuează în crearea excedentului comercial în schimbul serviciilor oferite. Obiectivul strategic major al uniunii de credit este de a servi angajații cu venituri mai moderate. Acesta este motivul pentru care actualul obiectiv al recrutării este de a atrage oameni de pe piața muncii și partenerii de salarizare (acestea sunt companii care oferă deduceri salariale pentru credite și economii directe în uniunea de credit).
Uniunea de Credit desfășoară activități specifice dedicate educației financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	Nu există programe de educație formală – educația este în principal informală prin calitatea conversațională dintre personalul uniunii și membrii acesteia. Membrilor li se oferă informații clare în momentul aplicării sau deschiderii de noi conturi. Membrii care au nevoie de bani și consiliere de gestionare a datoriilor sunt îndrumați către o agenție independentă de consiliere credite.

Relația cu membri	
Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Newsletter – care este transmis membrilor Emailuri; Website; Twitter Forumul membrilor – aceasta este o întâlnire în care membrii sunt invitați să aducă în discuție subiecte generale legate de uniunea de credit. Este vorba de o reuniune deschisă pentru membrii.
Uniunea de Credit operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Uniunea de credit operează în sistemul complet integrat Curtains furnizat de Kesho - http://www.kesho.co.uk/index.php Vezi studiul de caz nr. 1 al uniunii de credit a politie Copperpot pentru mai multe informații cu privire la sistemul Curtain.
Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/ surplusului/beneficiilor.	Profitul este împărțit între rezervele uniunii și dividendul pe economii. Politica uniunii de credit este de a oferi dividende care sunt cu puțin deasupra ratelor dobânzilor oferite de bănci – oferta unei rate prea mari ar atrage prea mult din partea de economii. Acest lucru ar afecta raportul de capital în cazul în care creditele nu pot fi făcute suficient de repede pentru a genera venituri. În ultimii câțiva ani, uniunea de credit a suferit pierderi – însă fără a afecta plata dividendului datorită nivelului ridicat al rezervelor.
Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de Uniunea de Credit? Vă rugăm descrieți.	Începând cu anul 2002, uniunea de credit a beneficiat de Sistemul de Compensare pentru servicii financiare prin care economiile fiecărui individ sunt protejate de guvern la o valoare de până la 100 000 de euro (momentan echivalentul a 75 000 de lire). Acest aspect a reușit să aducă multe beneficii uniunilor de credit deoarece toți membrii sunt convinși că economisirea printr-o uniune de credit este o variantă 100% sigură. Nimeni din UCM nu are 100 000 de euro în cont. Acest lucru a dus la creșterea încrederii în mișcarea uniunii de credit la modul general.
Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	Declarația anuală trimisă unui membru și declarația cu privire la cerere. Un membru poate veni la birou oricând și poate solicita o declarație sau o poate solicita la telefon. Informații cu privire la soldul creditului sunt disponibile online pe site-ul uniunii de credit – toate datele financiare a oricărui membru sunt disponibile online.
Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Recrutarea de noi membri în rândul comunităților cu venituri reduse se efectuează pe cale orală, prin adresare directă către aceștia, moment în care oamenilor li se vorbește despre beneficiile de a fi membru al uniunii de credit. Uniunea de credite are sedii în majoritatea zonelor din oraș unde veniturile sunt reduse. Uniunea de credit operează de asemenea prin intermediul altor organizații cum ar fi asociațiile de locatari care la rândul lor promovează serviciile oferite de uniunea de credit proprietarilor lor. Momentan unitatea majoră de recrutare se efectuează la nivelul angajatorilor și a companiilor care sunt și parteneri de salarizare – oportunitatea serviciilor de deduceri salariale este intens promovată în consilii locale, spitale, universități precum și în cadrul companiilor locale. Accentul se vrea a fi pus pe oamenii de pe piața muncii cu venituri mai moderate.
Uniunea de Credit desfășoară programe/proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din Uniunea de Credit? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei Uniunea de Credit?	Nu există programe de retenție reale – membrii rămân în cadrul uniunii de credit doar dacă produsele și serviciile pe care aceștia le oferă le pot satisface dorințele și nevoile. Pentru membrii excluși financiar, uniunea de credit este, probabil, singura lor opțiune accesibilă. În caz contrar ei ar trebui să se împrumute de la creditori mai scumpi. În general oamenii părăsesc uniunea de credit doar dacă: Se mută din Manchester (chiar dacă aceștia își pot păstra apartenența – odată un membru, întotdeauna un membru)

	În cazul în care acordarea de credit este refuzată, de cele mai multe ori oamenii termină prin a pleca. În cazul în care aceștia nu își onorează rata creditului – banii din economii sunt luați pentru a plăti restanțele.
Uniunea de Credit folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Adresarea chestionarelor către membri și demararea unei anchete – o dată pe an.
Uniunea de Credit are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Procedurile referitoare la plângeri au caracter obligatoriu în uniunea de credit – o cerință de reglementare. Vezi studiul de caz Lodge Lane – este același proces detaliat în CREDS. (anexa1) Politica de plângeri a UCM se regăsește de obicei atașată – aceasta este mai puțin complexă - însă oferă o idee asupra gestionării plângerilor – politica de depunere a plângerilor trebuie să fie în conformitate cu CRED. Din acest motiv unele actualizări sunt necesare.
Strategie	
Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/ costul și principalele schimbări în timp.	Principala schimbare în strategie este de a depune eforturi de a trece de la servirea strictă a celor cu venituri foarte mici și reorientarea către membrii cu venituri moderate de pe piața muncii. Aceasta este o schimbare majoră și importantă de direcție. Uniunea de credit tocmai a inaugurat un nou sediu central de prestigiu și o sucursală în centrul orașului Manchester. Scopul este de a arăta ca o instituție financiară profesionistă care să pară dispusă de a servi toți membrii orașului și nu doar pe cei cu venituri foarte mici sau cei care provin din zone nefavorizate. Următoarele elemente sunt preluate din planul de afaceri actual – atașat (anexa2). La nivelul 2 sunt incluși membrii cu venituri moderate – nu cei bogați, ci oamenii care își desfășoară activitatea pe piața muncii având venituri moderate. Aceștia nu figurează în sistemul serviciilor sociale. Obiectivele principale pentru 2015/16 sunt de a îmbunătăți profitabilitatea prin: Extinderea bazei de date a clienților prin atragere mai multor membri de Nivelul 2 care să fie activi din punct de vedere economic și care să ducă ulterior la creșterea valorii medii a creditelor acordate de la 599 de lire la 700 de lire. Aducerea afacerii deja existente la Nivelul 3 prin recrutarea de membri mai profitabili prin intermediul sistemelor și proceselor mai eficiente și îmbunătățite. Consolidarea angajamentului de membru. Prezența în zone mai ușor accesibile destinate unei plaje largi de clienți, inclusiv inaugurarea unei locații centrale în Manchester City. Eficientizarea prelucrării creditelor care să includă mai multă automatizare astfel reducându-se numărul declarațiilor bancare și a birocrației în general. Îmbunătățirea website-ului și a proceselor automatizate. Investiții în noi tehnologii pentru abilitarea accesului cu ajutorul instrumentelor de tip token și o mai bună funcționare online. Îmbunătățirea ofertelor Payroll Plus și de marketing. Utilizarea unei serii de produse de angajament cu scopul de a mobiliza afacerea existentă și mutarea ei dintr-o zonă neprofitabilă, redirecționând-o către atragerea cât mai multor parteneri Payroll Plus.

	Cercetarea noilor opțiuni pentru centralizarea modului de funcționare a creditelor. Îmbunătățirea standardelor serviciilor către membri pentru atragerea și menținerea acestora în cadrul uniunii. Îmbunătățirea modalității de luare a deciziilor în privința creditelor și a colectărilor de creanțe. Dezvoltarea forumului membrilor și a unei rețele comunitare și demararea unui campionat la locul de muncă.
Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a Uniunii de Credit.	Uniunea de credit are atât obiective sociale cât și economice. Acesta include aceleași condiții ca și în cazul Lodge Lane. Obiectivele sociale includ: Ajutorul reciproc în rândul comunității Posibilitatea oamenilor de a avea control asupra destinului lor financiar Posibilitatea de abordare a propriilor soluții și a încrederii mutuale Împuternicirea indiviziilor și a comunității prin crearea și controlarea unei întreprinderi de succes Construirea coeziunii comunitare și a solidarității Educația cu scopul folosirii eficiente a resurselor financiare Insuflarea valorilor democratice și de cooperare în cadrul comunității. Obiectivele economice includ: Oferte mai avantajoase a serviciilor financiare (în special credite și economii) Stabilirea unei instituții financiare durabile comunitare controlate Garantarea rambursării excedentelor către membri în dividende pe economii Crearea de locuri de muncă în comunitate Păstrarea transparenței în ceea ce privește profitul Strategia de afaceri vizează atât atingerea scopurilor economice cât și a celor sociale. Cele două sunt interdependente. Uniunea de credit trebuie să învețe că nu își poate atinge scopurile sociale fără consolidarea unui model de afacere durabil în cadrul comunității. Ei trebuie de asemenea să învețe că nu pot crea o afacere durabilă în cadrul comunității fără a oferi membrilor produsele și serviciile pe care le doresc și de care au nevoie. Uniunea de credit trebuie să constituie o afacere eficientă pentru a atinge obiectivele sociale pentru membrii săi.
Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității Uniunii de Credit? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Ei sunt implicați în mod activ prin participarea în cadrul AGM precum și la alte întâlniri generale. De asemenea ei sunt consultați prin intermediul forumului membrilor și prin intermediului sondajului anual.
Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Autoritățile locale din Greater Manchester –întâlniri și sesiune de informare – oferă serviciile uniunii de credit angajaților lor – colaborarea cu autoritățile locale pe partea de inițiative de modernizare a comunității. Asociațiile de locatari – în strânsă cooperare – oferă serviciile uniunii de credit angajaților și proprietarilor Angajatorii – aceștia sunt parteneri de salarizare care oferă beneficii de deduceri salariale personalului constând în rambursarea împrumuturilor și economisirea directă în cadrul uniunii de credit. Bisericile – în special Biserica Anglicană, Romano-Catolică și Baptistă. Acestea promovează serviciile uniunii de credit în zonele în care bisericile deservesc. Bisericile oferă suport practic. Școlile – serviciile uniunii de credit pentru copii Organizațiile comunitare – în strânsă legătură cu asociațiile de rezidenți și alte grupuri comunitare.

Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale Uniunii de Credit, dacă există.	Principalii parteneri strategici vor fi autoritățile locale – în special Consiliul din Manchester City – a se vedea prezentarea oferită de consiliul orașului în momentul vizitei grupului român la Manchester. A se regăsi în atașament (anexa3), precum și asociațiile de locatari – care își arată disponibilitatea pentru implementarea de puncte care nu presupun alte taxe pentru serviciile uniunii de credit. O mare parte din membri sunt reprezentați de proprietarii de locuințe sociale.

3. Uniunea de Credit a regiunii Lodge Lane (Liverpool)

Date de identificare	
Numele uniunii de credit	Uniunea de Credit a regiunii Lodge Lane (Liverpool)
Adresa	Lodge Lane 81, Liverpool L17 3 AU
Pagina web	www.lodgelanecu.org.uk
Misiunea	A oferi servicii financiare accesibile pentru comunitate.
Buna practică a uniunii de credit	
Dintre următoarele aspecte vă rugăm să alegeți una sau mai multe în care organizația dvs. are rezultate peste media care recomandă uniunea de credit ca bună practică **Responsabilitate față de membri – numărul de membri, evoluția acestuia, relațiile cu membri – comunicare, transparență, participarea/implicarea acestora în luarea deciziilor** **Sprijin acordat membrilor în dezvoltarea unei afaceri/activități economice generatoare de venit - Împrumuturi în scopul dezvoltării unei afaceri** **Activități menite să îmbunătățească capacitățile financiare ale membrilor – consiliere, educație financiară** **Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate**	Prin furnizarea unui serviciu de economii și împrumuturi membrilor bazat pe principiile corporatiste, suntem capabili să ne ajutăm membrii în procesul de îmbunătățire a cunoștințelor financiare, a înțelegerii procesului, permițând astfel un control al aspectelor financiare din viața lor. Uniunea de Credit cuprinde una dintre zonele cele mai defavorizate economic și social din Anglia și Țara Galilor, Toxteth din Liverpool. 93,7% din cartierul Toxteth reprezintă 10% din totalul zonelor defavorizate la nivel național. 52.9% din cadrul populației reprezentate de copii trăiesc în sărăcie și 26.9% dintre adulții cu drept de muncă nu au un loc de muncă (http://liverpool.gov.uk/media/121041/princespark.pdf). O mare parte din membrii uniunii sunt persoane fără locuri de muncă sau beneficiari ai ajutoarelor sociale.
Context:	
Anul înregistrării	1989
Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	Fondatorii Uniunii de Credit Lodge Lane (UCLL) au făcut un efort conștient de a recruta o serie de oameni din diverse medii și de diverse etnii. Astfel au fost selectați profesioniști din diverse domenii precum și beneficiari ai ajutoarelor sociale. Cu toate că zona deservită a prezentat inițial o serie de dezavantaje, era important ca oamenii recrutați să dețină abilitățile necesare pentru a susține inițiativa. Ei au stabilit principiul conform căruia uniunea de credit este pentru toată lumea, indiferent de statutul lor financiar.

Care sunt principalele servicii ale uniunii de credit? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: **Economii** **Împrumuturi** **Ajutor financiar/asigurări în caz de boală/deces/etc.** **Împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** **Acces online la informații despre situația fondului de economii** **Alte servicii**	Principalele noastre servicii rămân cele de împrumuturi și de economii Deținem servicii de asigurare a împrumutului și servicii de asigurare a economiilor de viață, fără costuri pentru membri - asigurate de fondurile mutuale CUNA Oferim împrumuturi care au drept scop inițierea de afaceri, având în linii mari aceleași condiții și rate ale dobânzilor ca în cazul membrilor-persoane fizice Noi oferim în principiu servicii personalizate membrilor, care pot accesa contul de solduri, informații, cerere de retragere și cerere de creditare prin email sau telefon. Ne mândrim cu promptitudinea de care membrii de personal dau dovadă și pe care clienții o apreciază (am analizat direct accesul online utilizând tehnologii software și am constatat că aceasta este o utilizare costisitoare a banilor membrilor) Servicii de bugetare (plata facturilor pentru membri direct din depozitul standard de economii) Conturi pentru Juniori – economii pentru membrii care au sub 16 ani
Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	Oricine trăiește, lucrează sau are o asociere cu o organizație de bună credință din cadrul codurilor poștale L1, L2, L3, L7, L8, L15, L17, L18 din regiune. Orice afacere sau organizație situată în cadrul acestor coduri poștale.
Structura de proprietate și membri	
Care este structura de proprietate a uniunii de credit? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Dreptul de proprietate revine membrilor împreună cu o serie de îndatoriri. În prezent: 2600 de membri – persoane fizice cu acțiuni de 1,4 milioane de lire 35 de afaceri/organizații cu acțiuni de 150 de mii de lire 388 de juniori cu depozite de 33 de mii de lire
Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității uniunii de credit. Cu ce alte uniuni de credit a fuzionat uniunea de credit? Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.	În luna iulie 2010 s-a realizat fuzionarea cu Earle Lawrence, o uniune de credit vecină care a transferat angajamentele la UCLL.
Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.	Schimbarea principală s-a datorat modificărilor legislative (LRO) din ianuarie 2012, care au permis deschiderea de conturi corporative pentru prima dată (astfel, asociațiile locale, societățile și întreprinderile pot deveni membri)
Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul uniunii de credit.	Se utilizează principiul un membru – un vot la AGM precum și în cadrul altor întâlniri generale
Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al uniunii de credit? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în uniunea de credit (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Singura condiție pentru aderarea în cadrul uniunii de credit este de a se îndeplini condițiile de la punctul C4 și de a depozita cel puțin o cotă de o liră. Există, de asemenea și o taxă de aderare de patru lire. Membrii juniori se pot alătura uniunii de la naștere și deveni membri cu drept de vot la vârsta de 16 ani, cu toate că nu pot accesa împrumuturi până la vârsta de 18 ani.

Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării uniunii de credit în condițiile de acceptare de noi membri.	Reglementările în privința spălării banilor au în vedere verificarea cărții de identitate și a adresei curente. Dacă locuiesc în afara zonei de operare a uniunii, se solicită, de asemenea dovezi de la locul de muncă sau confirmări că aparțin unei organizații aflate în limita zonei de operare.
Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?	Se solicită taxa de o liră pentru capitalul social și taxa unică de aderare care este de 4 lire.
Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?	Am prefera ca membrii să facă depozite la intervale regulate, dar nu putem impune un asemenea sistem. Cu toate acestea, regularitatea și valoarea depozitelor de acțiuni constituie consecință a unei cereri de împrumut.
Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/ economiilor/membrilor.	Uniunea de Credit Lodge Lane a aderat la CREDS (Regulamentul de funcționare a Uniunilor de Credit din Marea Britanie-pe site-ul Autorității de Reglementare Prudențiale, Banca Angliei) și dispune de un regulament propriu care transferă o parte din acțiuni în cazul în care un membru are un împrumut. În caz contrar, nu există restricții cu privire la acțiunile de retragere. Cu toate acestea, membrii sunt încurajați să dețină acțiuni prin: a) informarea acestora cu privire la beneficiile economiilor de viață precum și a asigurării împrumuturilor b) o rată mai mică a dobânzii pentru credite, dacă aceasta este mai mică decât deținerea de acțiuni
Uniunea de credit are membri inactivi? Cum este definită inactivitatea? Dacă da, câți sunt și în ce valoare sunt economiile lor?	Chiar dacă Consiliul poate declara un cont ca fiind inactiv, de obicei nu fac acest lucru. De asemenea continuă să adauge dividende în conturile mai mari.
Guvernanță – Conducere și administrare	
Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale uniunii de credit (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare.	Membrii sunt proprietarii uniunii de credit și dispun de un vot în cadrul Adunării Generale Anuale precum și în cadrul celorlalte întâlniri generale. Membrii aleg componența Consiliului, iar Consiliul răspunde în fața membrilor în cadrul adunărilor generale. Consiliul are o limită de 15 membri directori, dar în practică sunt 9. Toți acești directori sunt voluntari. Directorul general (CEO) (managerul) nu este un membrul al Consiliului în cadrul Uniunii de credit Lodge Lane, dar participă la toate ședințele Consiliului fără a avea însă drept de veto. Scopul este de a reprezenta comunitatea în cadrul Consiliului, la acest moment sunt 2 femei și 7 bărbați cu funcția de director; două persoane din cele 9 provin din cadrul minorităților etnice. Uniunea de Credit are de asemenea un Comitet de Credit care este alcătuit din 5 persoane, 4 femei și un bărbat (dintre care 2 persoane sunt și directori în cadrul Consiliului). Acest comitet este numit de către Consiliu, fiind responsabil pentru supravegherea politicii de împrumuturi, luând de asemenea și decizii cu privire la cererile de împrumut. Voluntarii sunt implicați în activitățile operaționale din cadrul Uniunii de Credit Lodge Lane și membrii comitetelor (nu directorii care sunt voluntari) nu sunt persoanal angajat ci sunt voluntari. Există de asemenea un comitet de supraveghere voluntar care este ales în mod direct. Acest comitet este ales de apartenența la efectuarea unui audit intern al uniunii de credit și de supravegherea bunului mers al consiliului de administrație și a uniunii de credit per ansamblu. Acesta are responsabilitatea de a superviza consiliul de administrație și de a raporta direct membrilor AGM (notă: aceasta este metoda tradițională de asigurare a auditului intern în cadrul comunităților voluntare ale uniunilor de credit). Ca urmare a creșterii numărului de membri ai uniunii de credit,

	de obicei aceștia înlocuiesc acest comitet cu un comitet intern al Comisiei de Audit și angajează auditori interni profesionali pentru a realiza auditul intern. În cadrul UCLL acest comitet este unul voluntar. În momentul de față acest comitet are doi membri, un bărbat și o femeie, dintre care unul dintre ei face parte dintr-o minoritate etnică. Metoda de selecționare pentru consiliul administrativ și pentru comitete se bazează pe faptul că oricine se poate pune spre examinare în cadrul AGM, nu există un procedeu oficial/cerere oficială; totuși Consiliul este preocupat de asigurarea calității-doar persoanele cu capabilități și competențe relevante se pot prezenta pentru selecție. În cadrul uniunii se pune accentul pe comunitate, iar alegerea membrilor se face în primă fază din cadrul membrilor. În fapt s-a demonstrat că comunitatea dispune de personal calificat, inclusiv avocați și contabili. Spre deosebire de alte uniuni de credit mai mari, noi nu facem publicitate pentru ocuparea funcțiilor din cadrul Consiliului Administrativ în afara comunității. Nu există un comitet executiv al Consiliului, dar acest fapt este luat în considerare în ultima perioadă și este posibil să fie introdus. Există un sub-comitet care se ocupă de salarizare, care dispune de directori voluntari – a se vedea mai jos
Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Acestea sunt definite în regulament (anexa 1) și în CREDS (https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/CREDS/). Fragment din regulament: *Consiliul Director* *Supus legii și prezentului regulament, Consiliul Director va gestiona afacerile generale și va controla afacerile Uniunii de Credit și va fi responsabil pentru efectuarea tuturor sarcinilor ale Consiliului. Responsabilitățile Consiliului includ, dar nu se limitează la:* *Asigurarea că Uniunea de Credit respectă toate cerințele legale și de reglementare anexate permisiunilor reglementare deținute de uniune;* *Asigurarea că Uniunea de Credit funcționează în domeniul de competență a acestor norme;* *Stabilirea de politici și proceduri adecvate și sisteme de control care permit funcționarea sigură și eficientă a Uniunii de Credit;* *Menținerea unui plan de lucru suficient pentru dezvoltarea Uniunii;* *Menținerea unei asigurări valide împotriva fraudei și a altor practici necinstite, în conformitate cu autoritatea competentă, și producerea de aranjamente necesare sau de dorit pentru protejarea Uniunii de Credit și a membrilor săi;* *Angajarea și stabilirea condițiilor de angajare, a remunerării și a angajamentelor de pensii așa cum Consiliul de Administrație consideră necesar în atingerea scopurilor uniunii* *Delegarea autorității angajaților pentru a stabili și îndeplini funcțiile operaționale ale Uniunii de Credit* *Gestionarea împrumuturilor în cadrul uniunii de credit, inclusiv stabilirea ratelor dobânzilor la credite;* *Stabilirea unei politici privind declararea dividentelor și plata dobânzilor;* *Recomandarea pentru aprobare în cadrul adunărilor generale a dividendelor, reducerii de interes și, sub rezerva constrângerilor reglementare, capacitatea de a declara dividende interimare și conturile dividendelor diferențiate;*

Stabilirea taxelor necesare pentru orice servicii auxiliare, care fac obiectul unor limite legale și de reglementare oferite de Uniunea de Credit;

Determinarea gamei de produse financiare care pot fi oferite de Uniunea de Credit;

Luarea de decizii în ceea ce privește investirea fondurilor excedentare ale Uniunii de Credit, în conformitate cu legea și restricțiile prevăzute în CREDS 3.2 sau alte reguli emise de autoritatea competentă;

Completarea posturilor vacante, în responsabilitatea autorului sau a oricărui birou din cadrul Uniunii de Credit, altul decât Comitetul de Supraveghere, sub rezerva regulilor 111 și 141;

Recomandarea unui onorariu pe care trezorierul sau asistentul de treyorier îl poate primi pentru serviciile sale în numele Uniunii de Credit, sub rezerva aprobării de către adunarea generală anuală, ci condiția ca aceasta să nu dispună creșterea acestui plafon recomandat de către Consiliul de Administrație;

Plata tuturor cheltuielilor suportate de către un ofițer, delegat sau reprezentant al Uniunii de Credit în efectuarea activității uniunii;

Remunerarea asistenței clericale și a angajaților necesari în procesul de audit sau necesari în cadrul Comitetului de Supraveghere;

Cumpărarea, deținerea, închirierea, sub-închirierea, chiria, vânzarea, ipotecarea, gestionarea și coordonarea terenurilor și proprietăților necesare desfășurării activității Uniunii de Credit, și nu pentru alte scopuri ca achiziționarea, ridicarea, repararea, modificarea, ștergerea sau reclădirea de clădiri, ziduri sau garduri pe aceste proprietăți; și să se ocupe astfel cu proprietățile și terenurile aferente și orice drepturi și interese în numele Uniunii de Credit;

Împrumutul banilor, subiect al limitelor de reglementare în cadrul uniunii;

Determinarea băncii autorizate pentru depunerea fondurilor Uniunii de Credit și a semnatarii cecurilor și a altor instrumente scrise ale Uniunii;

Să prevadă cu privire la adoptarea și custodia sigiliului Uniunii, dacă este cazul;

Excluderea ofițerilor și a membrilor sub-comitetelor, cu excepția membrilor Comitetului de Supraveghere, pentru eșecul de a îndeplini sarcinile sau pentru încălcarea lor;

Suspendă unul sau pe toți membrii Comitetului de Supraveghere așa cum este prevăzut în cadrul normelor 133 și 134;

În timpul absenței sau incapacității oricărui agent, co-optarea unui alt membru din cadrul Uniunii de Credit de a acționa temporar în locul lor, cu condiția că o astfel de numire încetează la reluarea sarcinilor;

Păstrarea de registre cu privire la tranzacțiile financiare ale Uniunii de Credit, a activelor și a pasivelor;

Prezintă conturile Uniunii de Credit în cadrul auditului, după caz;

Stabilirea și rezilierea acestor sub-comitete, care sunt considerate necesare într-o anumită perioadă de timp, pentru a facilita operațiunile de ajutor reciproc;definirea și modificarea mandatului acestora; numirea și revocarea membrilor acestor comitete;

Face aranjamentele pentru adunările generale anuale, reuniunile Consiliului și alte reuniuni, după caz;

Convoacă, atunci când este cazul o reuniune generală deosebită;

Administrarea fondurilor, cu excepția surplusurilor sau profiturilor Uniunii;

	Efectuarea sau autorizarea oricărei acțiuni conforme cu legea și prezentul regulament nu sunt rezervate în mod specific membrilor; *Luarea de acțiuni necesare pentru a asigura Uniunea de Credit de o bună funcționare în conformitate cu legislația, regulamentele și politicile privind prevenirea spălării banilor;* *Luarea de măsuri corespunzătoare pentru a asigura securitatea și integritatea tuturor sistemelor informatice utilizate de către Uniunea de Credit, inclusiv că Uniunea respectă legislația privind protecția datelor și a politicilor;* *Ducerea la îndeplinire la o serie de acțiuni viitoare în conformitate cu legea, regulamentul și cu prezentele norme în măsura în care acestea vor fi solicitate în adunări generale viitoare.* *Comitetul de supraveghere* *129. Uniunea de Credit trebuie să dispună de un Comitet de Supraveghere. Consiliul de administrație și comitetul de supraveghere sunt de acord cu Termenii de referință ai Comitetului de Supraveghere. Membrii Comitetului de Supraveghere nu pot fi membri ai consiliului de administrație sau ai oricărui alt comitet permanent al Uniunii de credit, sau să fie angajați de către Uniunea de credit; aceștia sunt aleși în conformitate cu prevederile prezentului regulament.* *130. În cazul în care apare un post vacant în cadrul Comitetului de Supraveghere, numărul de membri rămași va putea coopta un înlocuitor pentru restul mandatului. Comitetul de Supraveghere va f notificat cu privire la toate ședințele Consiliului Administrativ. Comitetul de Supraveghere prezintă un raport anual în cadrul adunării generale anuale.* *131. Comitetul de Supraveghere are puterea de a recomanda Consiliului că funcția de audit inter să fie externalizată. Comitetul de Supraveghere este responsabil pentru asigurarea faptului că funcția de audit intern se efectuează în conformitate cu termenele prevăzute de referință.*
Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul uniunii de credit?	Raport anual al Adunării Generale Newslettere anuale către membri Pagina web – informații disponibile pe site Crearea unui cont Twitter – nu este încă activ, dar folosirea Twitter este în plan Mesaje trimise membrilor, regulat, prin email – 25% dintre membri au un cont de email. Dată fiind natura comunității deservită de uniunea de credit, excluziunea financiară este asociată excluziunii digitale. Multe persoane cu venituri foarte mici nu au conturi de email. De asemenea, conturile uniunii de credit trebuie să fie disponibile membrilor, conform următoarei reguli – **Disponibilitatea conturilor**: *142. Uniunea de credit trebuie să păstreze o copie a ultimului bilanț contabil, alături de raportul auditorului, pe care să o afișeze la loc vizibil în biroul principal. Uniunea de credit trebuie să pună gratuit la dispoziție, la solicitarea oricărui membru sau oricărei persoane interesate de fondurile uniunii de credit, o copie a celui mai recent audit al uniunii de credit.*
Uniunea de credit se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Da – așa cum se cere din partea organismelor de reglementare din Marea Britanie – auditul extern este obligatoriu și este baza contribuției anuale către Autoritatea de Reglementare Prudențială (Banca Angliei). Auditorul este numit direct prin votul Adunării Generale, pentru a se asigura de responsabilitatea în fața membrilor.

	Numirea/alegerea auditorului *140. Un auditor calificat trebuie să fie numit în fiecare an contabil pentru a audita conturile uniunii de credit și bilanțul contabil. Astfel, „auditor calificat" înseamnă o persoană care are calificarea de auditor conform secțiunii 7 a Friendly and Industrial and Provident Societies Act, din 1968. Numirea auditorului trebuie să fie aprobată de votul majoritar al membrilor, în cadrul unei adunări generale anuale.* *141. Niciuna dintre următoarele persoane nu poate fi numită auditor al uniunii de credit:* *– un ofițer sau angajat al uniunii de credit* *– o persoană care este partenerul, angajatul sau angajatorul unui ofițer sau angajat al uniunii de credit.* ***Dreptul auditorului de a participa la întâlniri*** *144. Auditorul are dreptul de a participa la oricare dintre întâlnirile generale ale uniunii de credit, să primească toate anunțurile privind comunicările legate de oricare dintre întâlnirile generale, pe care orice membru ale uniunii de credit are dreptul să le primească, și să ia cuvântul la oricare dintre întâlnirile la care ia parte,privind oricare aspect care îl/o privește ca auditor, discutat în cadrul întâlnirii.* Auditul anual se desfășoară în fiecare an după data de 30 Septembrie (la sfârșitul anului), în mod normal pe o perioadă de 1-2 luni de la închiderea registrelor anuale. Auditorul calificat va stabili un plan de audit pentru consultare cu managerul și comitetul de supraveghere. Auditorul are dreptul să vadă oricare și toate documentele uniunii de credit. Auditorul extern a fost de asemenea implicat atunci când s-au făcut transferurile de responsabilitate de la alte uniuni de credit.
Uniunea de credit se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Auditul intern este făcut de către voluntari din comitetul de supraveghere. Uniunea de credit este conștientă că acest audit nu este la fel de riguros ca unul făcut de către o firmă de auditori specializați, dar oferă un anumit nivel de protecție a uniunii de credit. Membri comitetului de supraveghere verifică conturile și documentația uniunii de credit, inclusiv documentațiile economiilor și a împrumuturilor. De asemenea, pot să se implice și în activități independente de reconciliere cu băncile.
Uniunea de credit are membri externi în Consiliul Director?	Nu sunt membri independenți în Consiliul Director. Membri comitetului de supraveghere sunt independenți, dar nu sunt membri ai consiliului director (deși, în mod interesant, sunt clasificați de către organismul de reglementare ca un tip de directori non-executivi – deși nu au drept de vot).
Descrieți politicile salariale/de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Membri Consiliului Director sunt cu toții voluntari neplătiți și îndeplinesc acest rol pentru binele comunității. Ei primesc doar rambursarea cheltuielilor mărunte, generate de activitatea lor. Salariul managerului este stabilit de către consiliu în concordanță cu sumele disponibile din profitul uniunii de credit. Toate salariile sunt stabilite de către subcomitetul pentru angajare, care, compus exclusiv din membri ai consiliului director, dat fiind faptul că uniunea de credit este o cooperativă comunitară mică, directorii voluntari se implică în luarea deciziilor operaționale privind salariile tuturor angajaților. Salariile sunt stabilite în funcție de fondurile uniunii de credit, și nu în referință cu cele stabilite de sector.

Servicii și produse	
Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	**Economii** – Există 2 tipuri de conturi principale: *Cont de economii* – suma maximă de fond deținut este stabilită în funcție de activele deținute de uniunea de credit. În acest moment maximul este de 23.000 lire. Aceste economii sunt luate în considerare atunci când un membru solicită un împrumut. Pentru a rămâne membru, fiecare persoană trebuie să aibă un fond de cel puțin 1 liră. Dacă un membru are un împrumut, economiile pe care le avea la momentul acordării acestuia sunt legate de împrumut și astfel nu pot fi retrase. Economiile depuse după acordarea împrumutului pot fi retrase, dar în realitate acest lucru nu se întâmplă foarte des. Membri sunt încurajați să depună regulat sume – săptămânal, bilunar sau lunar, dar fără o sumă minimă necesară. *Economii flexibile* – cel de-al doilea tip este un cont de economii din care fondurile pot fi retrase oricând, fără restricții, chiar dacă membrul are un împrumut care depășește sumele din contul principal de economii. În esență, și acest tip de cont are o limită a economiilor care pot fi depuse. *Acceptarea depozitelor*. Membri pot plăti: Bani gheață la oricare dintre cele 5 puncte de colectare Prin ordin bancar de la banca lor Dacă primesc ajutor social de la guvern, acesta poate fi transferat direct uniunii de credit Prin acord cu angajatorul, salariile pot fi plătite direct uniunii de credit Anul trecut s-au oferit dividende în valoare de 1% pentru conturile de economii. **Asigurarea Împrumuturilor și Asigurare de Viață** – Puse la dispoziție de către CUNA Asigurări Mutuale. Ambele servicii sunt oferite membrilor, fără niciun cost, uniunea de credit fiind cea care plătește lunar. Beneficiile sunt în general acelea că un beneficiar numit primește 100% din economiile înregistrate dacă un membru decedează înainte de vârsta de 65 de ani, 25% dacă decedează între 65-79 de ani. Sumele se returnează în limita a 5000 de lire. Un împrumut este anulat dacă un membru moare înaintea vârstei de 70 de ani, cu anumite condiții privind starea de sănătate la momentul acordării împrumutului. **Împrumut pentru nevoi personale sau de afaceri** Membri trebuie să aibă 18 ani sau mai mult, și pot primi de 4 ori rata dobânzii de la alți furnizori, pe baza unor factori precum durata de economisire regulată, istoricul rambursărilor anterioare, economii deținute etc. Criteriul principal este accesibilitatea, membrul fiind rugat să demonstreze că își poate permite rambursarea. În general, împrumuturile sunt acordate în câteva zile. **Servicii de bugetare** Sunt oferite membrilor care nu par să reușească să își gestioneze prea bine banii, de exemplu dacă un membru cere frecvent împrumuturi suplimentare într-o perioadă scurtă de timp. Membrul este invitat pentru o analiză în profunzime a bugetului, și dacă este nevoie este recomandat pentru ajutor către alte agenții. În general, membri acceptă un plan de acțiune pentru a face anumite schimbări pentru o mai bună gestiune.

	Conturi pentru juniori Pot fi deschise de la naștere până la 16 ani. Fără taxă de deschidere. La 16 ani, membri completează un formular de membru adult și plătesc taxa de înscriere de 4 lire. Economiile pot fi retrase de părinți sau de copil, în funcție de vârsta copilului. **Puncte de servicii accesibile/legături cu comunitățile** În afară de cele 2 birouri principale, uniunea de credit are puncte săptămânale de colectare: a) într-o biserică; b) într-un centru comunitar; c) la o școală; d) într-un centru pentru copii. În ianuarie 2015 vor deschide un centru de colectare și într-o a doua școală. **Servicii personale pentru membri** Membri au acces la extrase de cont și informații, pot să ceară retrageri și să aplice pentru împrumuturi prin email, la telefon sau în persoană. Uniunea de credit se mândrește cu servicii prompte, dar personale pentru membri săi. (Notă: Uniunea de credit a analizat posibilitatea de a avea acces online la conturi prin softul pe care îl folosesc. A rezultat că aceasta ar fi posibilitate costisitoare pentru membri. Practica uniunii, de a menține costurile la minimum a contribuit la posibilitatea de a plăti dividende în fiecare an din 1992. Consiliul Director vă păstra aceasta posibilitate, în special dacă va veni o cerere semnificativă din partea membrilor să aibă acces online la conturi.)
Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de uniunea de credit (de ex.: fond social minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	**Împrumuturi** – vezi mai sus condițiile de acordare **Economii** – fără condiții speciale, de exemplu, nu sunt necesare depuneri minime, altele decât necesitatea de a menține cel puțin 1 liră pentru a rămâne membru. Toate serviciile uniunii de credit sunt oferite exclusiv membrilor, fără alte condiții în afara respectării legăturii comuna, așa cum este descrisă în secțiunea C4 și menținerii a minim 1 liră în contul de economii.
Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	Gradul de risc, obiceiurile de economisire, suma economisită, vechimea ca membru. Consiliul Director stabilește rata dobânzilor în funcție de accesibilitatea pentru membri și generarea veniturilor necesare pentru furnizarea serviciilor. Rata dobânzii este stabilită în funcție de 2 factori majori: – Să creeze surse de credit pentru beneficiul membrilor, cu o dobândă corectă și rezonabilă. – Să genereze suficient venit pentru a acoperi costurile necesare furnizării serviciilor către membri. Acestea au fost/sunt dobânzile practicate în 2014 și 2015:

	2014	2015
Împrumuturi garantate cu economiile	8.30% DAE (0.66% lunar)	9.38% DAE (¾% lunar)
Împrumuturi de ajutorare	12.67% DAE (1% lunar)	16.08% DAE (1¼% lunar)
Împrumuturi standard	9.56% DAE (1½% lunar)	23.14% DAE (1¾% lunar)
Împrumuturi expres	26.82% DAE (2% lunar)	26.82% DAE (2% lunar)

Pentru fondul social/economii, uniunea de credit oferă bonificații? Vă rugăm descrieți procedura. Care a fost nivelul acestora în 2014?	În fiecare an se acordă dividende, în funcție de surplusul generat și de suma aprobată pentru rezerve. Cuantumul dividendelor variază, și a fost între 1.5% și 3%. În 2014 a fost de 1%. În acest moment uniunea de credit nu oferă conturi de depozit cu dobândă. Uniunea de credit are cea mai bună performanță în oferirea de dividende din zona Merseyside.
Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	Uniunea de credit are angajat un Ofițer de Rambursare a Creditelor, care are această responsabilitate. În prima fază, membri sunt abordați prin telefon, SMS și scrisori. Dacă a fost nevoie, uniunea de credit a apelat și la organismul care se ocupă de popriri pe conturi, în cazul în care membrul era angajat. De asemenea, uniunea de credit a folosit și companii colectoare de datorii, dar nu a fost un succes. Uniunea de credit este dispusă în permanență să renegocieze rambursările unui împrumut, dacă un membru nu își poate respecta angajamentul.
Uniunea de credit are proceduri/ procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Vezi secțiunea B1 – Servicii de bugetare
Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Uniunea de credit nu are servicii orientate în mod special, dar acoperă o zonă care nu este deservită de multe servicii financiare. În zona limitrofă principalelor birouri nu există niciun sediu de bancă. În plus, cei mai mulți membri au venituri minime, o proporție foarte mare fiind beneficiari ai ajutoarelor sociale. 62% au un venit de mai puțin de 15.000 Lire anual (21.000 Euro) 35% au un venit între 15-30.000 Lire anual (21-42.000 Euro) 5% au un venit de peste 30.000 Lire anual (42.000 Euro)
Uniunea de credit desfășoară activități specifice dedicate educației financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	Nu există activități specifice, dar membri învață într-o manieră mai degrabă informală. Prin utilizarea serviciilor uniunii de credit, și prin contactul personal cu angajații și ceilalți membri, ei devin capabili să își controleze mai bine finanțele, să facă alegeri mai bune și să planifice viitorul lor și al familiilor lor.
Relația cu membri	
Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Uniunea de credit deservește o zonă comunitară mică și mulți dintre membri sunt cunoscuți ai directorilor, voluntarilor și angajaților. Există o preocupare deosebită pentru deservirea comunității și pentru a se asigura ca membri sunt conștienți că fac parte dintr-o cooperativă deținută de către membri. Totuși, comunicare cu membri devine din ce în ce mai provocatoare. Motivul acestei situații este că uniunea de credit este în creștere și este dificil să cunoască pe toată lumea și din ce în ce mai mulți membri fac plăți electronice și nu mai au nevoie să vină la birouri pentru a întâlni angajații sau voluntarii. Uniunea de credit încearcă să introducă mai multe căi de comunicare online, precum Twitter. Alte căi de comunicare sunt descrise în secțiunea E3 de mai sus.

Uniunea de credit operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Uniunea de credit folosește un soft dedicat uniunilor de credit, numit Abacus, pus la dispoziție de o companie irlandeză numită Fern. Abacus este un sistem integrat, atât intern cât și extern, care include managementul relației cu membri, management financiar, managementul portofoliului de credite, precum și raportare și sisteme de Informații de Business (Business Intelligence systems). Softul este în concordanță cu necesarul de raportare reglementată și de asociere, rapoartele către organismul de reglementare sunt generate automat și poate fi conectat la anumite sisteme de monitorizare precum WOCCU PEARLS. (http://www.fernsoftware.com/our-clients/credit-unions/)
Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/ surplusului/beneficiilor.	Profiturile sunt distribuite în forma dividendelor către membri, după constituirea rezervelor statutare. Fondul pentru Educație, Social și Cultural – permis în virtutea regulii ca o uniune de credit să fi plătit dividende membrilor în anul respectiv. Se oferă mici granturi pentru membri, pentru cărți, articole sportive etc.
Descrieți operațiunile Schemei de Compensare a Serviciilor Financiare și cum ajută aceasta dezvoltarea uniunii dvs. De credit.	Începând cu anul 2002, uniunea de credit a beneficiat de susținerea Schemei de Compensare a Serviciilor Financiare, prin care economiile fiecărui membru sunt protejate de Guvern până la maxim 100.000 Euro (aprox. 75.000 Lire). Această schemă a oferit uniunilor de credit – inclusiv uniunii de credit Lodge Lane – un beneficiu imens, deoarece toți membri știu că economiile lor din uniunile de credit sunt 100% sigure. Niciun membru al uniunii de credit Lodge Lane nu are 100.000 Euro în conturi. Rezultatul a fost o creștere a nivelului de încredere în mișcarea uniunilor de credit în general.
Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	Declarații anuale și declarații la cerere. Membri pot vizita biroul oricând și să solicite o informare, sau pot întreba la telefon. Balanța împrumuturilor nu este încă disponibilă online.
Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Atragerea de noi membri se face în special prin viu grai, în comunitate, prin membri curenți, care povestesc despre beneficiile calității de membru în uniunea de credit. De asemenea, uniunea de credit este prezentă în locurile comunitare din zonă – în mod special în școli. Oferirea de conturi junior pentru copiii școlari, rezultă adeseori în înscrierea părinților în uniunea de credit. Uniunea de credit participă și la evenimentele locale ale comunității. Acestea pot fi festivaluri locale sau zile de conștientizare organizate de alte organizații. Uniunea de credit va avea întotdeauna un stand la aceste evenimente, pentru a putea vorbi față în față cu membri comunității.
Uniunea de credit desfășoară programe/proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din uniunea de credit? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei uniunea de credit?	Nu există programe specifice pentru fidelizarea membrilor. Totuși, toți membri sunt instruiți în privința faptului că sunt proprietarii uniunii de credit și ca succesul acesteia depinde de implicarea lor. S-a observat că cu cât un membru rămâne mai mult în uniunea de credit, cu atât devine mai implicat. Foarte puțini membri pleacă pentru că sunt nemulțumiți de uniunea de credit sau de serviciile sale. Membri se retrag în principal din 2 motive: Își schimbă domiciliul și pierd contactul local. Persoanele care părăsesc zona pot rămâne membri, dar de obicei nu o fac pentru că nu mai fac parte din rețelele sociale și comunitare. Au întârziat rambursarea împrumuturilor și nu au mai achitat. Când se întâmplă asta, toate economiile pe care le au sunt folosite pentru acoperirea împrumutului și pierd automat calitatea de membru deoarece trebuie să păstreze minim 1 Liră în conturile uniunii pentru a rămâne înscriși.

Uniunea de credit folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Au fost făcute în trecut sondaje privind satisfacția membrilor, dar ele nu sunt o practică regulată a uniunii de credit. Uniunea de credit păstrează o legătură strânsă cu membrii săi și ține cont de părerile acestora atunci când aceștia ajung în birourile uniunii și interacționează cu personalul. Personalul face demersuri pentru a rezolva orice problemă întâmpinată de membrii, înainte ca aceasta să fie formulată într-o plângere oficială.
Uniunea de credit are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Toate uniunile de credit trebuie să aibă o procedură pentru preluarea plângerilor membrilor - este o cerință de reglementare. Plângerile de gravitate redusă sunt rezolvate informal, dar există o procedură pentru preluarea plângerilor, stabilită de autoritatea de reglementare. Formularul de înregistrare a plângerilor este atașat (Anexa 2).
Strategie	
Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/ costul și principalele schimbări în timp.	Strategia noastră principală este de a continua să oferim servicii financiare personale de calitate membrilor noștri la un preț accesibil pentru ei. Venitul nostru principal vine din dobânda pe care membrii o plătesc la împrumuturi și ne dorim ca aceasta să fie mereu mai avantajoasă decât ratele dobânzilor pe care le pot obține în altă parte. Mulți dintre membrii noștri au acces limitat la servicii financiare de masă și, fără uniunile de credit, ar trebui să apeleze la furnizorii de credit cu costuri ridicate care operează în Marea Britanie. De exemplu, furnizorul de credit local, taxează cu peste 300 la sută la DAE la credite. Principalele noastre produse sunt enumerate mai sus - nu avem în plan să introducem de exemplu, conturi curente în viitorul apropiat. Cu toate acestea, modificările iminente la legislație ne pot permite să oferim credite ipotecare. Notă: Consiliul de administrație va actualiza în viitorul apropiat planul nostru de afaceri.
Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a uniunii de credit.	Uniunea de credit are atât subiective sociale, cât și economice: Obiectivele sociale includ: - Oameni care se ajută între ei în comunitate - Oameni care dețin controlul asupra destinului lor financiar - Împuternicirea persoanelor și comunităților prin crearea și gestionarea unei întreprinderi de succes - Coeziune și solidaritate la nivelul de comunitate - Educarea în utilizarea rațională a banilor - Insuflarea valorilor democratice și de cooperare în cadrul comunității Obiectivele economice includ: - Oameni care beneficiază de o ofertă mai bună în domeniul serviciilor financiare (în special când vine vorba de economii și împrumuturi) - Stabilirea unei instituții financiare sustenabile care să fie controlată de comunitate - Asigurarea rambursării excedentelor către membri, în dividende pe economii - Crearea de locuri de muncă în cadrul comunității - Menținerea unui sector pentru profit cinstit Strategia de afaceri urmărește să atingă atât obiectivele economice ale uniunii de credit, cât și pe cele sociale. Cele două se întrepătrund și se împletesc. Uniunile de credit au trebuit să învețe că nu își pot atinge obiectivele sociale fără a construi mai întâi o afacere sustenabilă în comunitate. Acestea au aflat de asemenea că nu pot crea o afacere

	sustenabilă în comunitate fără a le oferi membrilor tipul de produse și servicii pe care aceștia le doresc și de care au nevoie. Uniunile de credit trebuie să fie întreprinderi eficiente, astfel încât să atingă obiectivele sociale pentru membri lor.
Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității uniunii de credit? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Prin vot la Adunările Generale. Cu astfel de servicii personale și contacte directe cu membri, suntem în măsură să ascultăm dorințele și sugestiile lor, dacă ei simt că trebuie făcute modificări. Adunările Generale speciale se întrunesc pentru o schimbare majoră - de exemplu:Transferul angajamentelor din uniuni de credit învecinate.
Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Autoritatea locală - Consiliul Local Liverpool - a fost un puternic susținător al uniunilor de credit din oraș și le-a finanțat în trecut. Consiliul este interesat în succesul uniunilor de credit și oferă facilități de credit tuturor angajaților săi (printr-o uniune de credit diferita). Alte părți interesate sunt: Bisericile - atât cea romano-catolice, cât și Biserica Angliei. Există un punct de lucru al uniunii de credit într-o biserică. În ultimii doi ani, Rețeaua Campionilor de Credit din Liverpool, stabilită de către Arhiepiscopul de Canterbury a sprijinit toate uniunile de credit din oraș. Asociații de locuințe - care își ajută chiriașii să adere la uniunea de credit • Agenții de Consultanță - inclusiv Biroul de Consiliere pentru Cetățeni - care colaborează cu Uniunea de credit în consilierea financiară și în gestionarea datoriilor membrilor uniunii.
Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale uniunii de credit, dacă există.	Consiliul Local Liverpool - a fost un partener strategic în trecut și a sprijinit creșterea uniunilor de credit din Liverpool. Acesta este implicat mai puțin în acest moment. Asociațiile de locatari sunt parteneri importanți, deoarece fac legătura chiriașilor lor (70% din care trăiesc din ajutoare sociale) cu uniunile de credit.
Resurse Umane	
Resurse umane - personal **Nr. de angajați (gen, etnie, angajați vulnerabili)** **Nr. de voluntari (tip, dacă este cazul)**	Un manager bărbat, care lucrează cu jumătate de normă - 20 de ore, dar face de asemenea mult mai multe ore de voluntariat. Un administrator cu normă întreagă - femeie Unu controlor de credit/administrator - cu normă întreagă - femeie Asistent de conturi - jumătate de normă Suport membri – jumătate de normă Curățător (om pentru curățenie) – jumătate de normă 20 de voluntari - inclusiv membri ai consiliului administrație, care sunt toți implicați în operațiunile uniunii de credit: lucrează la puncte de lucru, asistă conturile etc. (a se vedea mai jos întrebarea cu privire la voluntariat).
Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale uniunii de credit. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	Nu există beneficii speciale pentru angajați. Politicile de angajare sunt în conformitate cu legislația națională. O politică importantă este aceea că recrutăm întâi din rândul membrilor și voluntarilor. Ne promovăm în publicațiile comunității locale, dar accentul este pus pe recrutarea personalului plătit din rândul voluntarilor și membrilor.

Vă rugăm să descrieți politicile și practicile uniunii de credit pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există.	Acestea urmăresc politicile de angajare de la nivelul Regatului Unit, dar includ întotdeauna egalitatea de șanse pentru membri - oferim servicii manual bazate pe plata cu numerar, precum și servicii electronice automate. Utilizarea de numerar în comunitățile cu venituri mici este de multe ori importantă pentru oameni, deoarece oamenii nu sunt încă pe deplin încrezători și obișnuiți cu sisteme electronice de plată. Un accent special este pus pe integrarea angajaților vulnerabili - și locurile de muncă sunt în general proiectate cu persoana respectivă în minte, pentru a îmbunătăți punctele ei forte și abilități ei, și pentru a nu îi pune în dificultate.
Vă rugăm să descrieți politicile de recrutare de voluntari și rolurile acestora.	Politica este de a recruta voluntari în principal din rândul membrilor. Personalul tinde să îi recunoască pe cei cu potențial de voluntar, atunci când vin în birouri/punctele de lucru să ceara ajutor. Ei caută membri care sunt angajați de către alte grupuri comunitare sau implicate în comunitate, cum ar fi în asociațiile rezidenților. Voluntarii vor fi în mod normal rugați să ajute la operațiuni, dar unii cu anumite abilități pot fi rugați să ia în considerare idea de a deveni membri ai consiliului încă de la început. Uniune de credit nu acceptă de obicei oferte de ajutor de la oameni al căror scop principal este de a-și umple CV-ul și de a-și îmbunătăți perspectivele de angajare. Lodge Lane depinde de implicarea activă a voluntarilor - ei lucrează la puncte de lucru, gestionează biroul în sediul principal, colaborează pe partea administrativă, promovează unirea de credit în comunitate etc. Uniunea de credit nu poate rula fără voluntari. Voluntarii sunt foarte importanți; mai mult decât o sursă ieftină de muncă, prin rețeaua de voluntari uniunea de credit rămâne aproape de oamenii din comunitate. Uniunea de credit a semnat acorduri de voluntariat cu oamenii care activează în această calitate, pentru a demonstra angajamentul lor față de uniunea de credit. În schimb, uniune de credit se asigură că aceștia sunt bine susținuți și instruiți. Unii fac voluntariat doar o dată pe săptămână, alții mai des. Uniunea de credit plătește cheltuielile voluntarilor - politica este că voluntarii nu ar trebui să cheltuie din banii lor pentru a acoperi cheltuielile. Uniunea de credit oferă mese de prânz pentru persoanele care fac voluntariat în acest interval de timp. Se plătesc doar cheltuielile legitime.
Măsurarea performanței:	
Ce indicatori și proceduri folosește uniunea de credit pentru măsurarea performanței sociale și economice/de afacere?	Noi folosim o varietate de rapoarte de tip CAMEL/PERLE, care în opinia noastră, măsoară și performanța socială a afacerii noastre și respectarea reglementarilor într-un mod adecvat dimensiunii și modelului nostru de afaceri. Aceste rapoarte le calculează asistentul nostru de contabilitate, iar rezultatele sunt prezentate în fiecare lună în cadrul ședință de board, de către Trezorier.

Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai uniunii de credit.			
Indicatori	**2012**	**2013**	**2014**
Active (numeric)	1,291,313 £	1,683,815 £	1,915,633 £
Capital/Active (%)	15.3%	11.9%	10.3%
Cifra de afaceri	2,147,526 £	3,003,567 £	3,464,819 £
Excedent/Pierderi	23,175 £	13,807 £	8,951 £
Cuantum total al împrumuturilor oferite (pe tipuri de împrumut)	Împrumut garantat de economii 2,346£ Împrumut de ajutor 492,149 £ Împrumut standard 6,265 £ Împrumut Express 117,106 £ Total 617,867 £	Împrumut garantat de economii 34,749 £ Împrumut de ajutor £ 503,809 £ Împrumut standard 2,400 £ Împrumut Express 134,559 £ Total 675,517 £	Împrumut garantat de economii 69,032 £ Împrumut de ajutor 404,040£ Împrumut standard 106,363 £ Împrumut Express 109,563 £ Total 688,997£
Valoarea maximă și valoarea minimă a unui împrumut	Minimum 20 £ Maximum 10,000£	Minimum 20 £ Maximum 15,000£	Minimum 25£ Maximum 15,000 £
Valoarea medie a împrumuturilor	500 £	400 £	450 £
Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	532	536	517
Venituri din dobânzile la împrumuturi	115,716 £	124,204 £	123,031 £
Fondul social al membrilor	1,022,038 £	1,270,340 £	1,542,416 £
Costuri/Active (%)	16.4%	9.4%	8.5%
Valoarea restanțelor la rambursarea împrumuturilor (întârzieri, % din împrumuturile nerambursate)	9.7%	13.8%	3.9%
Valoarea împrumuturilor nerambursate	753	665	641
Valoarea împrumuturilor pentru dezvoltarea unei afaceri	Nu se aplica	4,206 £	3,103 £
Numărul persoanelor care au luat împrumuturi pentru dezvoltarea unei afaceri	0	18	24
Numărul membrilor care au beneficiat de alte servicii (pe tipuri de servicii, inclusiv activități de educație financiară)	Conturi de economii flexibile -294 Conturi Juniori 269	Conturi de economii flexibile 352 Conturi Juniori 297	Conturi de economii flexibile 396 Conturi Juniori 332
Date de contact **Persoana de contact** **Email**	**David Buttle – Manager -** lodgelane.creditunion@phonecoop.coop **Marie Gray – Director** - m22gray@blueyonder.co.uk		

4. Uniunea de Credit No1 CopperPot Ltd

Date de identificare	
Numele uniunii de credit	Uniunea de Credit No1 CopperPot Ltd
Adresa	Slater House Oakfield Road, Cheadle Royal Business Park, Cheadle, Cheshire SK8 3GX
Pagina web	http://www.no1copperpot.com/
Misiunea	Misiunea publicată a uniunii de credit No1 CopperPot Ltd este: *„Vom deveni cea mai bună uniune de credit din Regatul Unit prin furnizarea de servicii financiare accesibile membrilor și care sunt susținute de un serviciu centrat pe membru.* *Uniunea de Credit își va extinde serviciile către toate forțele de Poliție din Anglia și Țara Galilor cu o creștere a categoriilor de produse pentru a preîntâmpina nevoile în schimbare ale membrilor noștri.* *Vom obține aceasta prin:* • *A fi pasionați de serviciile pe care le furnizăm.* • *A furniza servicii excelente și adaptate membrilor noștri.* • *A proiecta produse care să întâmpine nișa de nevoi a celor care lucrează în forțele de Poliție.* • *A revizui prețurile pentru a ne asigura că atât ratele pentru împrumuturi cât și cele pentru economii sunt competitive.* • *A utiliza tehnologia pentru a ne asigura că furnizarea serviciilor îndeplinește așteptările în schimbare ale membrilor.”*
Valorile	Uniunea de credit ca o cooperativă, este pasionată să demonstreze că este dedicată valorilor cooperatiste și etice. Aceasta este declarația de valori, atașată declarației de misiune: *„Am creat o Declarație de Valori și Angajamente care să ne ghideze activitățile în prezent și în viitor. Acesta este modul în care noi ne-am condus în permanență afacerea. Vrem să ne concentrăm pe a ne asigura că rămânem fideli valorilor noastre chiar pe măsura ce creștem și ne schimbăm.* [Luați în considerare accentul pe clienții ca membri ai uniunii de credit] *Declarația noastră de Valori și Angajamente nu este o impunere din partea managementului, ci rezultatul unui proces consultative care a implicat toți membri staff-ului nostru.* *Valorile noastre centrale sunt:* • *Integritate – acționăm într-o manieră corectă, etică, deschisă și onestă.* • *Suntem dedicați – credem în ceea ce facem.* • *Respect – ne apreciem membri, angajații și directorii.* • *Cunoștințe – investim în angajații și directorii noștri pentru a ne asigura că au abilitățile necesare pentru a conduce uniunea de credit.* • *Centrare pe client – membri noștri sunt întotdeauna o prioritate.* • *Muncă în echipă – credem în munca în echipă pentru a furniza cele mai bune servicii membrilor noștri.”*
Buna practică a uniunii de credit	
Dintre următoarele aspecte vă rugăm să alegeți una sau mai multe în care organizația dvs. are rezultate peste media care recomandă uniunea de credit ca bună practică **- Responsabilitate față de membri – numărul de membri, evoluția**	**- Responsabilitate față de membri** Într-o uniune de credit, directorii (membri consiliului director) răspund direct în fața membrilor. Această răspundere se manifestă în mod direct în cadrul Adunării General Anuale (și în cadrul altor întâlniri generale speciale), atunci când Consiliul Director raportează membrilor aspecte privind performanța uniunii de credit. O serie de rapoarte trebuie prezentate membrilor, inclusiv conturile anuale (care trebuie aprobate de către membri), raportul anual al CD și al Directorului Executiv și

acestuia, relațiile cu membri – comunicare, transparență, participarea/implicarea acestora în luarea deciziilor - **Sprijin acordat membrilor în dezvoltarea unei afaceri/activități economice generatoare de venit - Împrumuturi în scopul dezvoltării unei afaceri** - **Activități menite să îmbunătățească capacitățile financiare ale membrilor – consiliere, educație financiară** - **Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate**	alte informații privind deciziile de dezbătut și votat de către membri. Membri trebuie să fie de acord cu schimbarea regulilor din uniunea de credit. Membri aleg directorii în cadrul Adunării Generale. Toți directorii trebuie să fie membri în uniunea de credit. Totuși, pe parcursul anului, uniunea de credit se străduiește să rămână responsabilă în fața membrilor prin informări regulate pe pagina web, email și prin chestionare pentru membri. - **Sprijin acordat membrilor pentru dezvoltarea unei afaceri** Uniunea de credit nu face împrumuturi entităților juridice, ci numai membrilor săi. De aceea, toate împrumuturile sunt împrumuturi persoanele, mai degrabă decât împrumuturi pentru afaceri. Totuși, uniunea de credit oferă uneori împrumuturi personale care sunt folosite cu scopul dezvoltării unei afaceri. Acestea pot fi acordate membrilor familiilor ofițerilor sau atunci când cineva se retrage din forțele de poliție. Împrumuturile pentru afaceri se fac totuși destul de rar.
	- **Activități menite să îmbunătățească capacitățile financiare ale membrilor** Toate activitățile sunt informale și au loc prin intermediul conversațiilor dintre angajații uniunii de credit și membri. Membri primesc informații despre împrumuturile de consolidare (uniunea de credit oferă un împrumut pentru acoperirea altor datorii) și angajații vorbesc cu membri despre cum să compare împrumuturile. Angajații încearcă să transmită membrilor informații despre capcanele dobânzilor anuale tipice. Informațiile sunt incluse în newsletter-ul privind aspecte financiare, dar nu este educație financiară în sine. Angajații nu trebuie să fie văzuți ca niște consultanți financiari, profesie reglementată în Regatul Unit. Ei nu sunt calificați să ofere sfaturi financiare. Unul dintre comitetele uniunii de credit a desfășurat un program de educație financiară, oferit grupurilor de angajați la locurile lor de muncă. Acesta a fost un curs aprobat de autoritățile britanice. - **Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate** Datorită legăturii comune a uniunii de credit (servicii adresate membrilor forțelor de Poliție, angajați civili și familiilor lor), organizația nu are de fapt membri dezavantajați. Totuși, uniunea de credit are adeseori un număr semnificativ de membri supraîndatorați. Aceasta a fost mereu o problemă majoră. Încă de demult, ofițerii de poliție nu puteau avea datorii, iar un ofițer de poliție supraîndatorat riscă să își piardă locul de muncă. Acesta a fost unul dinte motivele înființării uniunii de credit, pentru ca ofițerii să nu acumuleze datorii și să își piardă astfel locul de muncă. Regula de angajare privind datoriile s-a schimbat acum, iar polițiștii nu își mai pierd locul de muncă dacă au datorii. Totuși, în anumite unități de poliție (de ex. anti-terorism), datoriile sunt în continuare o problemă pentru că îi lasă pe polițiști deschiși la a primi mită. Supraîndatorarea a fost adeseori o problemă a forțelor de poliție – motivele pentru acest fapt nefiind clare. Unele persoane consideră că sunt legate de personalitatea ofițerilor de poliție, altele cred că are legătură cu faptul că se pensionează devreme cu o sumă forfetară mare, care poate fi adeseori văzută ca o acoperire pentru datoriile curente.
Context:	
Anul înregistrării	1986

Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	Uniunea de credit a fost înființată de către Federația de Poliție (asociația ofițerilor de poliție http://www.polfed.org/) pentru ofițerii de poliție. A fost înființată de către ofițerii de poliție pentru ofițerii de poliție. În cadrul forțelor de poliție există un puternic sentiment de apartenență la o familie – iar ofițerii de poliție au văzut uniunea de credit ca o organizație de suport mutual cu scopul de a susține stabilitatea financiară și a ajuta ofițerii de poliție să evite îndatorarea (la acel moment, îndatorarea însemna pierderea locului de muncă).
Care sunt principalele servicii ale uniunii de credit? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: **• Economii** **• Împrumuturi** **• Ajutor financiar/asigurări în caz de boală/deces/etc.** **• Împrumuturi pentru dezvoltarea afacerii** **• Acces online la informații despre situația fondului de economii** **• Alte servicii**	- Economii Uniunea de credit oferă o serie de conturi de economii, pentru care se pot acorda fie dividende, fie dobândă. Toate informațiile privind conturile sunt disponibile pe pagina web a organizației: http://www.no1copperpot.com/savings/isa. Conturile de economii sunt: • Cont de membru – se acordă dividende • Cont de rezerve – se acordă dobândă, în acest moment în valoare de 2% • Economii familiale - se acordă dividende • Economii Junior - se acordă dividende • ISA – acest tip de cont este în acest moment închis pentru noi aplicații, deoarece uniunea de credit are suficiente fonduri monetare. Dividendele mari oferite au atras multe economii – rata curentă fiind de 1,9%. • Alte depozite la termen sunt în acest moment închise – unul dintre ele avea o dobândă de 3% - Împrumuturi Uniunea de credit are o serie de tipuri de împrumuturi – toate fiind explicate pe pagina web http://www.no1copperpot.com/loans: • Împrumuturi pentru membri • Conturi de buget • Credit circulant • Împrumut de loialitate • Împrumut pentru ofițerii studenți • Împrumut de compensare – acesta este un tip interesant – ofițerii de poliție ies la pensie devreme și primesc o sumă mare de bani neimpozabilă la retragerea după 30 de ani de activitate (adesea până la 120.000 lire). Membri pot accesa acest tip de împrumut doar cu dobândă și să garanteze cu suma primită la pensionare, cu până la 3 ani înainte de pensionare, atât timp cât au fost în serviciu timp de cel puțin 30 de ani. Membri plătesc o dobândă de 5,9% și returnează suma de bază atunci când se pensionează și primesc compensarea. Acest tip de împrumut este popular în rândul ofițerilor de poliție care doresc să cumpere o a doua locuință. • Împrumut 70+ • Împrumut pentru vacanță • Împrumut pentru mașină • Împrumuturi suplimentare altor împrumuturi - Ipoteci Uniunea de credit are 3 tipuri de ipotecă. Rata Ipotecară Standard Variabilă: • Fără taxe de solicitare sau acordare • Fără penalizări în cazul achitării anticipate sau achitării suplimentare • Rata standard variabilă este în acest moment de 4.5%, dobânda per total pentru comparație fiind de 4.6% • Împrumutul maxim la o valoare de 90% • Termenul maxim pentru ipotecă este de 25 de ani.

	• Ipotecile sunt disponibile pentru minim 25.000 lire și maxim 500.000 lire • Plata ipotecii se poate face și prin deducere din salariu • Toate solicitările pentru ipotecă sunt evaluate individual de către o echipă de specialiști pe baza capacității de plată a membrilor • Ipotecile se supun criteriilor de accesibilitate și împrumut Rata Ipotecară fixă 2 ani – aceleași condiții ca la Rata Ipotecară Standard Variabilă, cu excepția: • Rata fixă a dobânzii timp de 2 ani, de 3.99%, urmată de rata variabilă standard de 4.5%, dobânda per total pentru comparație fiind de 4.6% Rata Ipotecară fixă 3 ani - aceleași condiții ca la Rata Ipotecară Standard Variabilă, cu excepția: • Rata fixă a dobânzii timp de 3 ani, de 4.25%, urmată de rata variabilă standard de 4.5%, dobânda per total pentru comparație fiind de 4.6% - Ajutor financiar/asigurare în caz de boală/deces/etc. (pentru membri) Uniunea de credit oferă membrilor ajutor în caz de deces. Dacă un membru decedează, împrumutul său este anulat, iar economiile sale sunt dublate. Economiile pot fi returnate direct oricărui beneficiar numit (până la 5000 lire), fără a fi nevoie de probarea relației printr-un testament. Nu există ajutor pentru boală sau ajutor financiar în caz de dificultăți. - Împrumuturi pentru dezvoltarea unei afaceri Vezi mai sus. - Conturi curente Această uniune de credit nu oferă conturi curente. - Acces online la conturi și informații Uniunea de credit oferă acces online la conturi. Persoanele interesate se pot înscrie online, pot aplica pentru un împrumut și semna pentru el folosind semnătura electronică, pot să facă lunar depozite din salariu sau plăți pentru împrumuturi, pot să retragă fonduri către anumite conturi bancare (dar nu pot plăti online), pot să își schimbe adresa și detaliile personale. Membri nu pot să plătească facturi, dar pot să comande cecuri și să facă transferuri între membri (în general între membri familiei) și să mute banii între conturile proprii. - Alte servicii Servicii de consultanță monetară și pentru datorii – uniunea de credit ar trimite în mod normal persoanele cu datorii către Payplan, un serviciu de consultanță telefonic, național, sau către serviciul de consultanță pentru datorii al Federației Poliției (pentru ofițerii de poliție) sau către serviciile de consultanță pentru datorii ale sindicatului angajaților civili.
Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	Uniunea de Credit No1 CopperPot este deschisă oricărui ofițer de poliție, în serviciu sau pensionat, oricărui angajat în poliție, oricărui ofițer special sau de suport comunitar din Regatul Unit. În plus, putem oferi calitatea de membru și rudelor apropiate ale membrilor.
Structura de proprietate și membri	
Care este structura de proprietate a uniunii de credit? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Uniunea de credit este o cooperativă deținută de către membri săi. În acest moment sunt 28.000 de membri, cu economii în valoare de 109 milioane de lire. Membri nu sunt definiți după tip – deoarece toți membri au statut egal în uniunea de credit. O serie de analize privind membri sunt făcute în regiunile Regatului Unit. Cel mai mare număr de membri este în Great Manchester. Uniunea de credit a ales să nu își promoveze serviciile în Scoția sau Irlanda de Nord, deoarece în acele zone operează alte uniuni de credit pentru polițiști. Totuși, uniunea de credit ar putea primi membri din Scoția sau Irlanda de Nord, dacă ar dori.

Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității uniunii de credit. Cu ce alte uniuni de credit a fuzionat uniunea de credit? Care au fost motivele care v-au determinat să adoptați această strategie? Care au fost rezultatele obținute? Lecții învățate.	Uniunea de credit a primit o serie de transferuri de responsabilitate. Inițial a fost înființată ca Uniunea de Credit a Poliției din Machester-ul Mare. Apoi, a preluat Uniunea de Credit a Poliției Cheshire și a devenit Uniunea de Credit a Poliției Nr. 1 (No. 1 este numele regiunii forțelor de poliție). Uniunea de Credit a Poliției din Țara Galilor de Nord și-a transferat operațiunile către Uniunea de Credit a Poliției No. 1. În 2006 Uniunea de Credit a Poliției Leicestershire și-a transferat operațiunile și uniunea de credit a devenit Uniunea de Credit No1 CopperPot (CopperPot era numele Uniunii de Credit a Poliției Leicestershire). Transferurile de responsabilitate au caracterizat dezvoltarea uniunii de credit, ajutând-o să se dezvolte într-o instituție financiară cooperatistă sigură și de încredere. Aceste transferuri nu sunt conform legii, fuziuni, dar funcționează în același fel ca fuziunile. Fuziunea ar fi un proces diferit și mult mai complicat în Regatul Unit.
Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.	Numărul de membri a avut o crește constantă în special din anul 2006. Când înscrierea online a devenit posibilă, creșterea uniunii de credit a continuat. **Membri:** • 2007 16,135 • 2008 16,847 • 2009 19,661 • 2010 21,283 • 2011 22,963 • 2012 24,291 • 2013 26,468 • 2014 28,023 • 2015 (31 Aug) 28,827
Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul uniunii de credit.	Fiecare membru are un vot pe care și-l poate exprima în cadrul Adunării Generale sau în cadrul altor întâlniri generale. Uniunea de credit este o cooperativă de tipul un membru – un vot. Consiliul Director răspunde în fața membrilor în cadrul întâlnirilor generale.
Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru al uniunii de credit? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere în uniunea de credit (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Pentru a deveni membru adult al uniunii de credit, cu drepturi depline, o persoană trebuie să îndeplinească condiția legăturii comune (să fie angajat în cadrul forțelor de poliție ca ofițer sau civil, sau să fie un membru apropiat de familie – membri familiei sunt soț/soție, partener, copii, nepoți, părinți, frați și surori, dar nu și mătuși, unchi sau verișori) și să aibă 18 ani împliniți. Juniorii sub 18 ani care economisesc nu sunt membri cu drepturi depline ai uniunii de credit – și nu au drept de vot. Persoanele sub 18 ani nu pot face împrumuturi de la uniunea de credit. Uniunea de credit are aproximativ 1.300 de juniori care economisesc. Se estimează că cel puțin 600.000 de persoane ar fi eligibile să se alăture uniunii de credit (inclusiv ofițeri de poliție, angajați civili și membri de familie). Estimarea nu este precisă deoarece numărul membrilor de familie nu este cunoscut.
Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării uniunii de credit în condițiile de acceptare de noi membri.	La început, uniunea de credit a fost destinată exclusiv ofițerilor de poliție. Mai târziu, legătura comună s-a extins pentru a include și angajații civili ai poliției, o dată ce schimbările guvernamentale pe parcursul anilor au dus la angajarea din ce în ce mai multor angajați civili care să se ocupe de responsabilitățile administrative ce intrau în sarcina ofițerilor de poliție. Se estimează că în acest moment sunt 140.000 de ofițeri de poliție și 70.000 de angajați civili în Marea Britanie. De asemenea, schimbări majore au survenit atunci când uniunea de credit s-a extins la întreg teritoriul Marii Britanii și nu a rămas concentrată doar pe una sau două regiuni.

Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?	Un membru trebuie să aibă economii de minim 5 lire.
Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?	Este necesară o depunere lunară de 5 lire în contul de economii pentru a păstra contul activ.
Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/economiilor/membrilor.	Membri trebuie să păstreze în permanență 5 lire în contul lor de economii. Există un tip de împrumut care trebuie să fie asigurat complet de către economii – împrumutul de loialitate – asigurat de către economii în ISA. Membri preferă să ia un împrumut, și nu să își retragă economiile, deoarece dobânda unui împrumut scutit de taxe este mai avantajoasă. Astfel, membri iau un împrumut, garantat cu economiile, pe care nu le mai pot retrage apoi. În afara acestui tip de împrumut – împrumutul de loialitate – membri își pot retrage economiile oricând, chiar și atunci când au un împrumut în derulare. Pentru a încuraja oamenii să își păstreze economiile în uniunea de credit, uniunea oferă asigurare de viață pentru economii și împrumuturi. În caz de deces, împrumutul este anulat și economiile ar fi dublate. Acesta este un motiv bun pentru a accesa un împrumut și a lăsa economiile în uniunea de credit. Împrumuturile sunt anulate 100% pentru persoanele de până la 75 de ani, iar economiile depozitate de cei de până la 65 de ani, dublate.
Uniunea de credit are membri inactivi? Cum este definită inactivitatea? Dacă da, câți sunt și în ce valoare sunt economiile lor?	Da, uniunea de credit are membri inactivi, dar nu mulți – aproximativ 50, cu economii acumulate în total de 220 de lire. Aceștia sunt membri care au lăsat cele 5 lire în uniunea de credit, dar nu îi mai folosesc serviciile. În acest caz, inactivitatea este înțeleasă atunci când un membru nu mai plătește la uniunea de credit contribuția lunară. Membrul este listat ca inactiv după 3 luni de neplată. După 12 luni uniunea de credit îi închide contul, dar trebuie să păstreze economiile membrului, oricât ar fi de mici.
Guvernanță – Conducere și administrare	
Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale uniunii de credit (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare. Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Uniunea de credit are un Consiliul Director de 9 persoane (ce urmează a fi redus la 7) care răspunde în fața membrilor (28.000 de membri). Consiliul angajează un Director Executiv și un staff de 29 de angajați. Există un singur comitet al Consiliului – Comitetul de Risc și Supraveghere – format din doi membri independenți – un contabil și un fost director executiv al unei societăți imobiliare – un fapt important datorită naturii legăturii comune – nu sunt foarte mulți contabili în rândurile polițiștilor și angajaților poliției sau persoane cu expertiză în instituțiile financiare, de aceea atragerea în comitet de membri independenți cu aceste abilități este foarte importantă. Acești membri independenți ai comitetului nu sunt membri în Consiliul Director. Mai există și un comitet executiv format din Președinte și alți doi membri ai Consiliului, dar acesta se întâlnește foarte rar pentru a rezolva anumite probleme care îi sunt delegate de către Consiliu.
Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul uniunii de credit?	Membri primesc diverse rapoarte în cadrul Adunării Generale – rapoarte financiare, raportul președintelui și al directorului executiv, dar informația este de asemenea pusă la dispoziție în timpul anului pagina web și în newslettere. Uniunea de credit folosește social media – Facebook și Twitter - https://www.facebook.com/No1CopperPot

	Uniunea de credit caută directori, care sunt apoi votați în Adunarea Generală. Fiecare director este în funcție timp de 3 ani, și apoi poate să fie reales. În acest moment, aplicanții nu sunt intervievați sau evaluați conform unor criterii de capacitate, dar nu trebuie să aibă nereguli financiare sau nicio situație sau un istoric de supraîndatorare. De asemenea trebuie să îndeplinească criteriile pentru a fi o persoană aprobată de autorități. Totuși, o dată ajunși în consiliu, directorii trec prin 360 de evaluări și trebuie să obțină un punctaj suficient pentru a rămâne în Consiliu. În această uniune de credit, directorii primesc o bonificație pentru participarea la întâlnirile de Consiliu. Există o listă predefinită a rolurilor și responsabilităților directorilor – vezi Anexa1. Comitetul de risc și supraveghere are o serie de competențe definite – vezi Anexa2
Uniunea de credit se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Da – în fiecare an se desfășoară un audit extern – auditorii lucrează conform unui plan de acțiune agreat. Acesta are ca rezultat producția conturilor anuale – care sunt prezentate Consiliului și apoi membrilor, în Adunarea Generală. Membri trebuie să voteze auditorii în Adunarea Generală.
Uniunea de credit se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Uniunea de credit are o companie angajată ca să desfășoare procedura de audit intern, care nu este aceeași firmă ca cea pentru auditul extern. Este prevăzut un plan de audit, creat pe baza registrului de risc. Auditorii interni raportează președintelui comitetului de risc și supraveghere, Directorului Executiv și Consiliului Director. Auditorii interni se întâlnesc cu comitetul de risc și supraveghere și cu directorul executiv și discută îmbunătățirile necesare procedurilor și sistemelor de control financiar și operațional. Auditul intern are loc de 4 ori pe an.
Uniunea de credit are membri externi în Consiliul Director?	2 membri independenți în Comitetul de Risc și Supraveghere (care se ocupă de auditul intern). Șeful acestui comitet este membru independent la Consiliului Director. Șeful Comitetului de Risc și Supraveghere participă la întâlnirile de Consiliu în rol de consultant. Nu are drept de vot, nefiind unul dintre directori.
Descrieți politicile salariale/ de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Uniunea de Credit are o politică de remunerație. Directorul Executiv stabilește salariile pentru angajați, dintr-un buget stabilit de Consiliul Director. Directorul Executiv are delegată autoritatea de a angaja și concedia membri staff-ului. Pentru Directorul Executiv și Ofițerul Financiar Șef, salariul este stabilit de către Consiliul Director, dar în referință cu celelalte uniuni de credit. A fost angajată o companie externă care să stabilească termenii de referință. În viitor, salariile vor fi cu referință la alte instituții financiare, nu doar uniuni de credit.
Servicii și produse	
Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor.	Conturile de economii, împrumuturile și ipotecile au fost descrise mai sus, la secțiunea C3. Informații detaliate sunt disponibile pe pagina web a uniunii de credit – mai jos găsiți informația referitoare la economii: *Calitatea de membru a Uniunii de Credit No1 CopperPot este destinată exclusiv oricărui ofițer de poliție în activitate sau pensionat, angajat civil, ofițer special sau ofițer de sprijin comunitar de pe teritoriul Marii Britanii. În plus, oferim calitatea de membru și membrilor familiilor dumneavoastră și minorilor care locuiesc la adresa dumneavoastră. O dată devenit membru, veți fi mereu membru, chiar dacă părăsiți familia poliției.*

	Ca membru al uniunii de credit va trebui să economisiți minim 5 lire în fiecare lună în Contul de Membru, ceea ce vă va oferi acces la celelalte produse ale noastre de economii, împrumut sau ipotecă. Banii din acest cont rămân ai dumneavoastră și puteți câștiga dividende anuale pentru aceste economii sau puteți să îi retrageți în orice moment. Devenind membrul nostru, veți putea participa la Adunarea Generală Anuală și să exprimați părerea cu privire la gestiunea uniunii de credit. *Informații cheie despre Contul de Membru:* *Numele contului – Cont de membru* *Dividende – Rata dividendelor este decisă la Adunarea Generală Anuală, organizată la sfârșitul fiecărui an financiar (30 Septembrie). Plata dividendelor nu este garantată. Ratele dividendelor din anii trecuți sunt disponibile pe pagina web.* *Statutul taxării – dividendele sunt plătite brut, dar nu sunt scutite de impozitare și de aceea ar trebui declarate pentru impozitare.* *Procedura de retragere – Retragerile și închiderea sunt posibile fără notificare, dar acest fapt va afecta plata dividendelor.* *Acces – Vă puteți retrage banii prin poștă, online sau la telefon.* *Termeni și Condiții* • *Economisiți minim 5 lire până la maxim 1000 de lire lunar, direct din salariu (sau prin Direct Debit, dacă serviciul nu este disponibil în unitatea dumneavoastră). Cu noi puteți economisi maxim 40.000 de lire per total, în toate conturile de economii.* • *Trebuie să aveți în permanență cel puțin 5 lire în contul dumneavoastră de membru.* • *Asigurarea de Viață este inclusă în contul de membru până la vârsta de 65 de ani, ceea ce înseamnă că dacă se întâmplă ce este mai rău, economiile dumneavoastră vor fi dublate, cu aplicarea termenilor și condițiilor.* • *Termenii și condițiile generale de înscriere ca membru în uniunea de credit sunt disponibile pe pagina web.* ***Protecția depozitelor*** *Uniunea de Credit No1 CopperPot este susținută de Schema de Compensare a Serviciilor Financiare. Aceasta înseamnă că depozitele dumneavoastră din cadrul uniunii de credit sunt protejate de această schemă în cuantum de până la 85.000 de lire per membru, sumă ce va fi redusă la 75.000 de lire per membru începând cu 1 Ianuarie 2016. Dacă doriți să aflați mai multe informații despre Schema de Compensare a Serviciilor Financiare, vă invităm să vizitați pagina web www.fscs.org.uk.* Mai multe informații sunt disponibile pe pagina web a uniunii de credit.
Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de uniunea de credit (de ex.: fond social minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	Nu există criterii specifice – nu există politici restrictive, cu o singură excepție: Împrumutul 70+ se acordă numai persoanelor care au fost membri cel puțin 3 ani.
Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi (personale sau pentru dezvoltarea unei afaceri)? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip. Care a fost nivelul dobânzii în 2014 și 2015?	Rata dobânzii este stabilită în relație cu piața. Este important să se aibă în vedere ca uniunea de credit trebuie să fie competitivă, deoarece oferă împrumuturi persoanelor care ar putea să obțină împrumuturi oriunde altundeva. Scopul este să aibă un cost sensibil mai mic decât alte entități de pe piață.

	Dobânzile sunt de asemenea calculate cu referință la fondurile necesare pentru plata dividendelor la economii, în relație cu rata de delincvență și costuri. Dobânzile sunt variabile – uniunea de credit este conștientă că trebuie să devină mai sofisticată în stabilirea dobânzilor, pentru a rămâne competitivă pe piață. Ratele de dobândă sunt disponibile pe pagina web https://www.no1copperpot.com/loans/member-loan
Pentru fondul social/economii, uniunea de credit oferă bonificații? Vă rugăm descrieți procedura. Care a fost nivelul acestora în 2014?	Uniunea de credit plătește dividende pentru unele conturi și dobândă pentru altele. Cuantumul dividendelor din anul trecut a fost de 1.75% și 2.75% - ultima se acordă pentru un depozit la termen (90 de zile). Dividendele sunt calculate ținând cont de surplusul generat de activitățile comerciale și de condițiile pieței și construirea rezervelor. Uniunea de credit dorește să ofere o dobândă bună pentru economii, dar o rată prea mare ar atrage prea multe economii, fapt care ar fi în dezavantajul capitalului uniunii de credit. Uniunea de credit nu ar fi capabilă să împrumute economiile suficient de repede, astfel încât să genereze veniturile necesare pentru capital. Cele două tipuri de conturi pentru care se oferă dobândă sunt închise acum pentru alte depozite, deoarece rata oferită era mult mai mare decât cea de pe piață și uniunea atrăgea prea multe depozite. Conturile care oferă dobândă, sunt: • ISA – 1.9% • Rata fixă – depozit pe 2 ani – 3% (procentul oferit este mult mai mare decât cel oferit de orice bancă).
Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	Uniunea de credit are propriile proceduri de control – comunică în scris cu persoanele care nu returnează împrumuturile și chiar îi cheamă în instanță dacă este necesar. Totuși, rata de delincvență este foarte scăzută și există doar un procent de 1% dintre datorii care sunt șterse, inclusiv provizioanele din registrul de credite. Ștergerile și provizioanele sunt foarte scăzute. Angajații care se ocupă de controlul creditelor declară că membrii nu rămân datornici pentru mult timp.
Uniunea de credit are proceduri/ procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Uniunea de credit are un sistem riguros de evaluare a aplicațiilor pentru împrumuturi, verificând în Equifax statutul referințelor de creditare pentru fiecare aplicant. Aproximativ 25% dintre toate aplicațiile pentru împrumuturi sunt refuzate. Totuși, în luna August 2015 procentul a scăzut la 10%. Aplicațiile sunt verificate în funcție de istoricul de creditare al persoanei, în uniunea de credit și în alte instituții financiare și în funcție de o declarație de venituri și cheltuieli. Sunt acordate numai împrumuturile pe care persoanele și le pot permite. Dacă un aplicat este deja supraîndatorat, acesta va fi direcționat către un consultant în datorii din partea Federației Poliției sau a unui sindicat. Uniunea de credit nu are proprii consultanți pentru datorii, deoarece toți membri au acces la Federația Poliției sau la sindicat. De asemenea, uniunea de credit direcționează membri și către Payplan, linia telefonică națională ce oferă consultanță pentru datorii.

	Același proces ar fi urmat și dacă un împrumutat ar descoperi că nu mai poate returna împrumutul – în afară de faptul că ar fi redirecționați către serviciul de consultanță pentru datorii, împrumuturile pot fi reprogramate și se poate stabili o rată lunară mai mică. Pentru a veni în ajutorul persoanelor supraîndatorate altor creditori, uniunea de credit oferă împrumuturi de consolidare. Aceste împrumuturi au scopul de a acoperi alte datorii – ratele de restituire pentru împrumutul de consolidare sunt stabilite la un nivel accesibil pentru o perioadă de timp rezonabilă. Împrumuturile de consolidare sunt adeseori promovate către membri prin email – există 17.000 de adrese de email în dosar – pentru a-i ajuta să se îndepărteze de creditorii cu costuri mari și să reducă ratele lunare la niveluri accesibile.
Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Uniunea de credit nu oferă servicii persoanelor cu un grad ridicat de excludere financiară, deoarece toți membri sunt angajați ai forțelor de poliție sau rude ale unor persoane angajate. Totuși, există câteva situații în care uniunea de credit are inițiativa de a oferi servicii membrilor dezavantajați. Uniunea de credit împrumută persoanelor care nu au un istoric de creditare, fapt față de care alți creditori sunt reticenți. Aceste persoane pot fi fie polițiști tineri, fie membri de familie. Uniunea de credit va acorda un împrumut pentru a-i ajuta să își construiască un punctaj de credit. De asemenea, uniunea de credit poate acorda și ipoteci defectuoase. Acestea sunt ipoteci acordate persoanelor cu un istoric de creditare modest și care au uneori chiar și procese pe rol. Companiile mari de ipotecă nu oferă împrumuturi persoanelor cu istoric modest de creditare sau care au procese pe rol. Pentru a cumpăra o proprietate, aceste persoane nu ar avea în mod normal decât posibilitatea de a apela la o companie de ipotecă cu costuri mari. Uniunea de credit va prelua riscul și va susține membri în această situație. De asemenea, uniunea de credit nu face împrumuturi pe bază de risc – atunci când dobânda este stabilită pe baza istoricului de creditare a împrumutatului. Uniunea de credit își tratează toți membri în mod egal.
1Uniunea de credit desfășoară activități specifice dedicate educației financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	Educația financiară a celor mici – newsletter, pagina web, Facebook, Twitter și comunicări prin email către cei 17.000 de membri care au adrese de email.
Relația cu membri	
Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor.	Aceste metode au fost descrise mai sus - newsletter, pagina web, Facebook, Twitter și comunicări prin email către cei 17.000 de membri care au adrese de email.
Uniunea de credit operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Uniunea de credit folosește o platformă standard pentru uniunile de credit, numită Curtains, oferită de o companie numită Kesho - http://www.kesho.co.uk/. Acest program este un sistem integrat de contabilitate pentru uniunile de credit care gestionează toate conturile membrilor și produce toate rapoartele financiare necesare, atât uniunii de credit, cât și autorităților. Programul include toate aspectele contabile necesare unei uniuni mici de credit, le permite membrilor să își gestioneze conturile online și să solicite împrumuturi și retrageri. Programul este unul de bază și nu oferă același tip de servicii precum cele ale unei bănci, deoarece nu permite accesul la sistemele de plată. Membri nu pot plăti facturi sau nu pot face transferuri către conturi online externe.

Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/ surplusului/beneficiilor.	Profiturile sunt distribuite prin dividende acordate membrilor – stabilite de Consiliul Director și acceptate de Adunarea Generală.
Descrieți operațiunile Schemei de Compensare a Serviciilor Financiare și cum ajută aceasta dezvoltarea uniunii dvs. De credit.	Uniunea de credit este asigurată de Schema de Compensare a Serviciilor Financiare (SCSF), iar economiile membrilor sunt acoperite cu până la 100.000 euro per membru - http://www.fscs.org.uk/what-we-cover/about-us/ SCSF poate plăti compensări clienților, în cazul în care o companie de servicii financiare devine incapabilă sau în pericol de a deveni incapabilă să plătească creanțele angajate. SCSF este un organism independent, înființat în temeiul Actului pentru Servicii și Piețe Financiare 2000 (FSMA). Acest serviciu nu este plătit de către consumatorii individuali. În cazul falimentului unei uniuni de credit, SCSF returnează economiile membrilor automat, în maxim o săptămână. Schema a adus un beneficiu major tuturor uniunilor de credit, deoarece acum – din 2002 – sunt garantate toate economiile membrilor unei uniuni de credit. SCSF este finanțată printr-o taxă impusă tuturor companiilor autorizate să furnizeze servicii financiare, inclusiv bănci. Nivelul taxei depinde de sumele solicitate de la fond în fiecare an financiar.
Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	O declarație tipărită este trimisă în fiecare an fiecărui membru, de ziua de naștere, alături de o felicitare. În rest, toți membri au acces online la informații despre conturile lor de economii și împrumut, folosind un cod PIN. https://www.no1copperpot.com/OneStopCMS/Core/Authenticate.aspx?action=logon&ReturnUrl=%2fsignup%3ftime%3d635767999338948118&guid=%7bfdb26694-0508-42f8-bbc8-e6c1655d0e3a%7d
Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Uniunea de credit vizează ofițeri din forțele de poliție prin vizite la secțiile de poliție. De asemenea, informații despre uniunea de credit sunt puse la dispoziție pe scară largă. Totuși, cei 28.000 de membri sunt un procent mic din cei 140.000 de polițiști, 70.000 de civili, plus membri familiilor lor, cu toții eligibili pentru înscriere. Promovarea uniunii de credit este o prioritate pentru organizație. Așa cum este menționat și mai sus, promovarea este făcută la nivel regional, și deloc în Scoția sau Irlanda de Nord, deoarece în acele zone operează alte uniuni de credit.
Uniunea de credit desfășoară programe/proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din uniunea de credit? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei uniunea de credit?	• Asigurare de viață pentru economii și împrumuturi • Dublarea economiilor și ștergerea datoriilor • 5 lire cadou pentru membri minori • Reținerea datelor personale • Motivele retragerii variază – unii pleacă pentru ca împrumuturile se deteriorează, unii se mută în străinătate • 85% rămân după pensionare – la vârsta de 50-55 de ani
Uniunea de credit folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Chestionar de satisfacție adresat membrilor – 97% dintre membri ar recomanda unui prieten – chestionarul este aplicat la fiecare 12 luni.
Uniunea de credit are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Există o procedură standard de preluare a plângerilor, stabilită de către autoritățile britanice, vedeți capitolul 9 din CREDS: https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/CREDS/9.pdf. Procedurile și politicile de reclamații se regăsesc în Anexa 3.

Strategie	
Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/costul și principalele schimbări în timp.	Strategia de dezvoltare a afacerii este atașată în Anexa 4.
Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a uniunii de credit.	Misiunea socială a uniunii de credit este să asigure stabilitatea financiară a membrilor săi și a familiilor lor în cadrul unei instituții financiare cooperatiste.
Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității uniunii de credit? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Consiliul Director este responsabil în fața membrilor pentru producerea și dezvoltarea planului strategic. Președintele raportează despre dezvoltarea uniunii de credit la Adunarea Generală și poate fi chestionat de către membri prezenți. Consiliul Director este responsabil de producerea și aprobarea finală a planului strategic. Totuși, este responsabilitate Directorului Executiv și a angajaților să furnizeze informații, date și analize pentru a se asigura că obiectivele strategice sunt realizabile și relevante. Directorul Executiv și angajații din management propun planul strategic, pe baza valorilor și a politicilor scrise și a obiectivelor pe termen scurt și a țelurilor pe termen lung care sunt definite, analizate, criticate și adoptate de către consiliu. Consiliul Director se asigură ca documentul final este conform cu valorile și misiunea uniunii de credit, și este responsabil de aceasta în fața membrilor. Consiliul Director, Directorul Executiv și angajații de nivel superior participă de doua ori pe an, în weekend, la o întâlnire de revizuire a strategiei. Un proces formal de planificare anuală sau un ciclu complet include în mod normal următorii pași, în ordine: • Definirea și/sau revizuirea misiunii, viziunii, valorilor și scopului uniunii de credit • Determinarea și/sau revizuirea direcției strategice a uniunii de credit • Revizuirea planului din anul anterior și analiza progresului până la data discuției • Analiza Directorului Executiv și a managerilor de nivel superior privind prioritățile strategice cheie și rațiunea acestora, țeluri și obiective pentru următorii 3-5 ani, alături de informații și date relevante de cercetare • Verificarea și dezbaterea de către Consiliul Director a unui draft sau a unei schițe de plan strategic, în colaborare cu Directorul Executiv și managerii de nivel superior • Producerea de către Directorul Executiv și managerii de nivel superior a unei proiecții financiare care reflectă presupunerile și investițiile stabilite în planul strategic. • O analiză de risc și conformitate asociată cu planul propus, în care Consiliul Director a solicitat Directorului Executiv și echipei să se asigure că toate riscurile semnificative au fost luate în considerare în dezvoltarea planului. • Acordul Consiliului Director privind măsurile utilizate pentru monitorizarea progresului atingerii obiectivelor strategice precum și privind sistemul de monitorizare a performanței pe parcursul anului. • Finalizarea planului strategic de către Directorul Executiv și managerii de nivel superior și aprobarea și adoptarea acestuia de către Consiliu. • Monitorizare și evaluare continuă a progresului privind atingerea obiectivelor și țelurilor planului strategic, în cadrul întâlnirilor Consiliului de pe parcursul anului.

Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Aliații strategici ai uniunii de credit includ Federația Poliției, sindicate (în special UNISON), Asociația Națională a Ofițerilor de Poliție în Rezervă, Asociația Polițiștilor cu Arme de Foc, Asociația Femeilor Polițist și Agenția Națională de Criminalistică. Nu sunt stabilite structuri formale de comunicare – toți acești aliați strategici sunt conștienți de existența uniunii de credit și primesc constant informații. Pentru proiecte specifice de promovare pot fi contactați și alți aliați strategici.
Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale uniunii de credit, dacă există.	Uniunea de credit este membră a unui forum național format din unele dintre cele mai mari uniuni de credit din Marea Britanie. Scopul este asigurarea strategică a unei dezvoltări eficiente a uniunilor de credit prin facilitarea contactului cu autoritățile de reglementare și alte organisme. Uniunea de credit este de asemenea membră a Asociației Societăților Imobiliare Britanice - https://www.bsa.org.uk/about-us/members-of-the-bsa?page=1.
Resurse Umane	
Resurse umane - personal - **Nr. de angajați (gen, etnie, angajați vulnerabili)** - **Nr. de voluntari (tip, dacă este cazul)**	Sunt 30 de angajați – 7 bărbați și 23 de femei Toate pozițiile de management de nivel înalt sunt deținute de femei. Atât Directorul Executiv și Directorul Financiar/Directorul Economic sunt femei. Din cei 8 directori actuali (un post vacant), 7 sunt bărbați și 1 este femeie. Membri sunt în raport de 50/50 bărbați și femei.
Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale uniunii de credit. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	Uniunea de credit are politici standard de angajare și se conformează cu legislația de angajare. În ceea ce privește beneficiile pentru angajați, uniunea de credit oferă alocație pentru îmbrăcăminte, pensie și acces la schema de asigurare a grupului de poliție al Machester-ului Mare, care include asigurare de viață, asigurare de călătorie, ajutor pentru încălzire, ajutor în caz de boală gravă și ajutor în caz de spitalizare. Toți angajații beneficiază de asigurare de sănătate, inclusiv stomatologie și oftalmologie. Personalul superior are și asigurarea privată de sănătate.
Vă rugăm să descrieți politicile și practicile uniunii de credit pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există.	Uniunea de credit are o politică standard pentru oportunități egale. Aceasta se regăsește în Anexa 5.
Vă rugăm să descrieți politicile de recrutare de voluntari și rolurile acestora.	Consiliul Director și membri comitetului sunt singurii voluntari ai uniunii de credit, iar aceștia sunt plătiți cu o sumă impozabilă.
Măsurarea performanței:	
Ce indicatori și proceduri folosește uniunea de credit pentru măsurarea performanței sociale și economice/ de afacere?	Uniunea de credit a stabilit o serie de indicatori de performanță financiară și operațională pentru a măsura progresul – disponibile în Anexa 6.

Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai uniunii de credit.			
Indicatori	**2012**	**2013**	**2014**
Active (numeric)	£93,278,969	£112,793,810	£123,107,398
Capital/Active (%)	10.8%	10.0%	9.1%
Cifra de afaceri	£6,949,346	£7,697,195	£7,497,152
Excedent/Pierderi	£4,391,500	£5,299,870	£4,897,263
Cuantum total al împrumuturilor oferite	£64,940,844	£70,718,202	£72,879,156
Valoarea maximă și valoarea minimă a unui împrumut	Împrumuturi: £25k max Ipoteci: £500k max, £25k min	Împrumuturi: £25k max Ipoteci: £500k max, £25k min	Împrumuturi: £25k max Ipoteci: £500k max, £25k min
Valoarea medie a împrumuturilor	Împrumuturi £7480 Ipoteci £105,087	Împrumuturi £6908 Ipoteci £112,427	Împrumuturi £7074 Ipoteci £107,234
Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	Împrumuturi 7783 Ipoteci 73	Împrumuturi 8364 Ipoteci 124	Împrumuturi 8099 Ipoteci 155
Venituri din dobânzile la împrumuturi	£6,767,898	£7,697,215	£7,490,342
Fondul social al membrilor	£81,842,526	£98,867,851	£106,932,247
Costuri/Active (%)	1.77%	1.49%	1.51%
Valoarea restanțelor la rambursarea împrumuturilor (întârzieri, % din împrumuturile nerambursate)	£665,942 1.01%	£676,733 0.94%	£681,736 0.92%
Date de contact **Persoana de contact** **Email**	**Caroline Domanski, Director Executiv** **Email - CDomanski@no1copperpot.com** **Telefon - 0845 130 1852/0161 741 3160**		

5. Co-operative & Community Finance

Date de identificare	
Numele organizației	Co-operative Community Finance (Societate Financiară Comunitară și Cooperatistă) - denumirea comercială a „Industrial Common Ownership Finance ltd ICOF" – companii subsidiare, - ICOF Guarantee Company Ltd - Industrial Common Ownership Fund plc (ICO Fund plc) Și două societăți industriale și de economii independente pentru beneficiul comunității ICOF care funcționează ca manager de fonduri - ICOF Community Capital Ltd (Community Capital) și - Community Shares ICOF Ltd (CSI)
Adresa/locația organizației	BrunswickCourt,Brunswick Square, Bristol BS2 8PE
Pagina web	https://www.coopfinance.co.uk
Declarația de misiune și descrierea	Noi oferim finanțare și împrumuturi pentru a ajuta oamenii să preia controlul asupra vieții lor din punct de vedere economic și pentru a crea beneficii sociale. Co-operative & Community Finance servește exclusiv sectorului întreprinderilor de cooperare și sociale prin furnizarea de finanțare accesibilă. Organizația ajută la crearea și păstrarea a mii de locuri de muncă în cadrul economiei sociale și la constituirea mai multor cooperative noi și inovatoare și întreprinderi comunitare.
Buna practică a organizației	
Aspecte care recomandă organizația ca bună practică în: - **Responsabilitate față de membri** - **Împrumuturi în scopul dezvoltării unei afaceri/Microfinanțare** - **Incluziunea financiară a persoanelor nebancabile** - **Educație financiară/Dezvoltarea capabilității financiare a membrilor** - **Împrumuturi** - **Servicii financiare pentru membri din grupuri dezavantajate sau aflați în dificultate/organizații non-profit** - **Activități bancare etice**	- Responsabilitate față de membri - Împrumuturi în scopul dezvoltării unei afaceri - Activități de îmbunătățire a capacității financiare a clienților - Servicii financiare pentru grupuri dezavantajate/întreprinderi sociale
Context	
Anul înregistrării	Prima companie, Industrial Common Ownership Finance ltd, a fost înființată în 1973 și de atunci ne-am creat o serie de fonduri aferente care sunt deținute în mod democratic și controlate de către membri
Contextul înființării – profilul membrilor fondatori și motivația economică și socială.	Industrial Common Ownership Fund ICOF, numele original al Societății Financiare Comunitare și Cooperatiste, a fost inspirat de principiile și practicile de la Scott Bader, una dintre cele mai mari cooperative de proprietate comună din Marea Britanie. Ideea a fost aceea de a încuraja proprietarii să împrumute bani CCF, care ar fi împrumutat apoi către noi cooperative și asociații dintr-un fond de împrumut astfel constituit și la care banii sunt împrumutați și rambursați. Donațiile, depozitele și creditele au fost sursa noastră de capital pentru că băncile nu și-ar lua riscul de creditare a unor întreprinderi în care angajații sunt și proprietari. Până la sfârșitul anului 1976, 60.000 de £ au fost împrumutate unui număr total de 14 cooperative, pierderile cumulate au fost la 6,7%. Valoarea activului net CCF a fost cu un deficit puțin sub 4.000 £ - un început destul de lent din toate punctele de vedere.

	Dreptul de proprietate comună este un principiu conform căruia activele unei organizații, întreprindere sau comunitate sunt deținute indivizibil, mai degrabă decât în numele membrilor individuali. Principiul este de obicei pus în aplicare prin intermediul înserării a două clauze în memorandumul de asociere, sau a normelor unei societăți industriale și de economii: primul prevede că activele societății se aplică numai în sprijinul obiectivelor sale și nu pot fi împărțite între membri sau mandatar, iar al doilea prevede „dizolvarea altruistă", o „blocare a activelor", prin care în cazul în care întreprinderea este lichidată, activele care depășesc datoriile nu se împart între membrii rămași, dar se transferă unei alte întreprinderi cu scopuri similare sau unei organizații caritabile. În 1976, Parlamentul britanic a adoptat Legea proprietății industriale comune de ("ICO Act") privind promovarea creării de peste 2.000 de cooperative ale lucrătorilor și de instituire a unui fond de împrumut de 250.000 £, rotație gestionată de Industrial Common Ownership Finance (ICOF), care, de atunci, a mai înființat și alte fonduri, unele finanțate de organisme publice, și altele colectate prin subscripție publică. Acesta a fost începutul mișcării de investiții etice în Marea Britanie. ICOF PLC (Public Limited Company – Societate pe acțiuni) a fost înființată în 1987 că o filială a ICOF Ltd, cu scopul specific de a strânge capital prin emisiune publică de acțiuni. Au fost oferite acțiuni preferențiale, rambursabile după 10 ani, iar 550.000 de lire au fost achiziționate. Aceasta a fost o abordare de pionierat și de succes pentru investițiile etice. A fost, de asemenea, inovatoare în modul în care au fost investiți banii acționarilor răspândiți la „ un portofoliu larg de credite pentru a reduce riscul pentru investitor. ICOF Community Capital a fost înființată în anul 1994 că o societate nouă de investiții în Marea Britanie, oferind persoanelor fizice și organizațiilor acțiuni cu condiții de retragere. £ 450,000 a fost strânși și, deși creditarea avut un start lent, a devenit fondul cu cele mai multe cererii. Regenerarea economiei sociale și responsabilizarea comunităților locale au fost strategii politice promovate pentru reînnoirea cartierelor la sfârșitul anilor 1990. The Co-operative Community Shares Fund Fondul Co-operatist comunitar pe acțiuni a fost înființat. Acest nou fond se axează pe sprijinirea emisiunii de acțiuni comunitare; beneficiari tipici includ proiecte de energie regenerabilă, pub-uri și magazine deținute de comunitate și aflate în cluburi sportive aflate în proprietatea suporterilor.
Care sunt principalele servicii ale organizației? Vă rugăm să le descrieți în câteva cuvinte, referindu-vă la: • **Economii** • **Împrumuturi** • **Ipoteci** • **Micro-credite** • **Conturi curente** • **Carduri de credit** • **Acces online la servicii/online banking** • **Alte servicii**	Credite pentru scop de afaceri, pentru a permite proprietatea și controlul democratic. CCF împrumută organizațiilor care sunt deținute și controlate de membrii lor, care sunt, de obicei, fie angajați, clienți sau membri ai unei comunități. Împrumuturi de la 10.000 £ la 75.000 £ sunt disponibile, putând împrumuta până la £ 150,000 cu ajutorul altor fonduri
Serviciile dvs. sunt oferite într-o anumită zonă geografică sau pentru anumite categorii socio-profesionale? Vă rugăm descrieți.	**Co-operative & Community Finance** are acoperire la nivel național

Structura de proprietate și membri	
Care este structura de proprietate a organizației? Vă rugăm să vă referiți la: profilul membrilor, număr de membri din fiecare tip și fond social deținut (pe intervale 1-5000 lei, 5001 – 20000, peste 20000)?	Printre membri se numără investitori, clienți și susținători. Calitatea de membru este deschisă atât persoanelor, cât și organizațiilor. Fiecare organizație care primește un împrumut de la CCF devine automat membru. Fiecare persoană sau organizație care cumpără acțiuni la ICOF Community Capital Ltd sau ICOF Co-operative Community Shares Fund Ltd devine automat membru. Orice persoană sau organizație care sprijină obiectivele noastre poate deveni membru prin completarea formularului de cerere on-line și achitarea unei taxe de membru unice (în prezent £ 30). Toți clienții - debitorii noștri devin automat membri. Statutul de membru al CSI este deschisă organizațiilor care au cumpărat acțiuni în societate. Cu toate acestea, în prezent, CSI nu urmărește nicio investiție suplimentară.
Vă rugăm să descrieți eventuale fuziuni sau transferuri apărute în timpul activității organizației.	Nu e cazul
Vă rugăm să descrieți principalele schimbări ale numărului de membri (număr și structură) apărute în ultimii 10 ani.	Nu e cazul
Descrieți în câteva cuvinte participarea membrilor la decizii în cadrul organizației.	Nu e cazul
Înscrierea ca membru este deschisă sau inchisă? Este necesară exclusivitatea?	Nu e cazul
Care sunt condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o persoană ca să devină membru? Vă rugăm să descrieți politicile și condițiile de înscriere (ex.: domiciliul – zona de reședință, profesia, apartenența religioasă).	Statutul de membru al ICOF Ltd este deschis oricărui individ sau organizație care sprijină obiectivele noastre și care plătește o taxă de membru unică (în prezent în valoare de £ 30). Statutul de membru al Capital comunitare este deschisă persoane sau organizații care au cumpărat acțiuni în societate. Investiția minimă este în prezent de 250 £. Statutul de membru al CSI este deschisă organizațiilor care au cumpărat acțiuni în societate. Cu toate acestea, în prezent, CSI nu urmărește nicio investiție suplimentară.
Dacă este cazul, vă rugăm descrieți schimbările majore apărute pe parcursul funcționării organizației în condițiile de acceptare de noi membri.	Nu e cazul
Este necesară o contribuție la fondul social? Dacă da, în ce sumă?	Aportul de capital este de 30 £ pentru persoane sau organizații care sprijină obiectivele CCF și £ 250 pentru persoane sau organizații care au cumpărat acțiuni în societate.
Este necesară depunerea unei sume în mod regulat? Dacă da, cât de des și în ce cuantum?	Nu e cazul
Vă rugăm să descrieți politicile aplicate în cazul retragerii contribuțiilor/ economiilor/membrilor.	Nu e cazul
Guvernanță – Conducere și administrare	
Descrieți structurile de conducere, administrare și control ale organizației (adunare generală, consiliu director, comitete etc.), management – conducere executivă, numărul de membri al acestora și metodele de selecție (aleși sau numiți, și de către cine), durata mandatelor, criterii de reprezentare.	ICOF Ltd este singura dintre cele cinci organizații care angajează personal. ICOF Ltd gestionează direct activitatea a două filiale și este contractat pentru a gestiona Community Capital și Community Shares Invetsment Fund CSI. ICOF Ltd este capabil să facă acest lucru, pentru că este autorizat și supravegheat de Autoritatea de Conduită Financiară în desfășurarea activității de investiții. Consiliul de Administrație ICOF Ltd și CSI sunt administrate de consiliile alese de administrație non-executive și numite de către membrii la Adunarea Generală. În prezent, consiliile de administrație ale

	ICOF cuprind aceiași oameni, deși acest lucru nu este o cerință. Aceleași consilii directoare sunt în bordul CSI și există, de asemenea reprezentanți ai unor alte organizații. În fiecare an, o treime dintre directorii din fiecare bord se retrag din funcție pentru a face loc alegerilor. Directorii nu primesc nicio remunerație pentru implicarea lor. Acționarii Fondului ICO plc au un reprezentant în Consiliul de la ICOF Ltd. Doi membri ai consiliului de administrație al ICOF Ltd sunt, de asemenea, directori la ICOF Garantare Company Ltd.
Care sunt principalele responsabilități și roluri ale diverselor organe de conducere și administrare?	Directorii stabilesc strategia și direcția generală pentru ICOF, un subcomitet (consiliu executiv) asigură implementarea, iar personalul gestionează activitățile cotidiene.
Cât de des și în ce formă raportează și oferă informații către membri structurile de conducere? Cum sunt informați membri în legătură cu aspectele privitoare la activitatea și managementul organizației?	Clienții EBC primesc raportul anual și buletinul informativ la fiecare 6 luni. Nu sunt nicio compensație pentru membrii consiliului, cu excepția cheltuielilor legate de activitatea lor. Personalul este legată de NJC Cantar cu trepte pe baza performanței de ICOF și vechimea
Organizația se supune unui audit extern? Vă rugăm să descrieți procedura.	Da, organizația are audit extern anual
Organizația se supune unor proceduri de audit intern? Vă rugăm să descrieți procedura.	**Co-operative & Community Finance** urmează procedurile FCA Autoritatea de Conduită Financiară – un comitet de credit se întrunește pentru a aproba împrumuturi și Comitetul executiv asigură bunele practici**.**
Organizația are membri externi în Consiliul Director?	Co-ops UK are un membru independent în Consiliul Director
Descrieți politicile salariale/de compensare pentru membri consiliului director, conducerea executivă și cum sunt acestea stabilite.	Membrii Consiliului Director nu primesc compensații cu excepția cheltuielilor legate de activitatea lor. Personalul este în relație cu NJC Scale cu creșteri bazate pe performanța ICOF și vechime.
Servicii și produse	
Vă rugăm să descrieți detaliat fiecare dintre serviciile și beneficiile oferite membrilor/ne-membrilor.	Credite acordate: • Start-up - Întreprinderi noi, întreprinderi sociale cu împrumuturi necesare pentru un pachet de finanțare a pornirii, pe baza unei evaluări obiective a planului de afaceri. • cooperativelor de lucrători – cu de la 2 la peste 100 de membri înțelegând mai bine decât majoritatea consilierilor financiari și creditorilor dinamica specifică unui mediu de lucru de tip cooperatist. • achizițiide întreprinderi de către angajaților(worker buyouts) – angajații sunt ajutați să cumpere acțiuni și să convertească societățile în la întreprinderile deținute în mod democratic de angajați; atunci când un proprietar privat vrea să se pensioneze, o companie mare vrea să vândă, angajații doresc să preia o afacere sau un serviciu existent. • cooperative - până la £ 150,000 din fonduri proprii și împreună cu Ecologie Building Society și Triodos Bank pentru împrumuturi mai mari - un pachet financiar unic pentru a ajuta la cumpărarea de proprietăți, pentru, case, chirii accesibile. • cooperative de energie regenerabilă, întreprinderi comunitare și a întreprinderilor sociale implicate în domeniul energiei regenerabile – ferme eoliene deținute de comunitate, micro hidroagregatelor, ferme solare, digestoare anaerobe etc.; Întreprinderi cooperatiste care produc, daprovizionează și instalează echipamente; Cooperative de consultanță care oferă sfaturi profesioniste pentru comunitate • magazine, baruri și facilități aflate în proprietatea comunității. • extinderea întreprinderilor - cooperativelor, întreprinderile comunitare și întreprinderile sociale care plănuiesc extinderea: schimbarea sediilor, achiziționarea de echipamente noi, capital de lucru și alte investiții, care îi ajută să crească în mod durabil

	• finanțare comunitară - fond dedicat înființat special pentru a sprijini comunitățile care doresc să atragă investițiiprin emisiunea de acțiuni comunitare - pentru toate tipurile de întreprinderi deținute de comunitate, inclusiv proiecte de energie regenerabilă, pub-uri și magazine comunitare și cluburir sportive aflate în proprietatea suporterilor. • Alte întreprinderi - cooperative, întreprinderi comunitare și întreprinderilor sociale care lucrează în aproape orice sector industrial. Investițiile în fondurile CCF și în afacerile pe care le împrumută reprezintă investiții etice, pozitive. CCF evită nu numai anumite forme de activitate, dar sprijină în mod activ pe cele de care beneficiază angajații lor, comunitățile și mediul înconjurător. Community Capital creditează cooperative, întreprinderi comunitare și întreprinderi sociale din întreaga Marea Britanie continentală. În cadrul Community Capital există două fonduri restricționate special concepute pentru a permite regiunilor de Est și East Midlands să investească în interiorul lor și a sprijini întreprinderile sociale. ICO Fund plc sîmprumută în special cooperativelor și firmelor deținute de angajați. ICOF Community Shares este folosită pentru a subscrie emisiuni de acțiuni cu scopul de a aduna finanțare pentru o întreprindere sau o facilitate deținută de comunitate. Investitorii primesc buletine informative, raportul de audit anual și conturile, o invitație la AGA, dividende acolo unde este posibil. Managementul unui fond de împrumut în numele clienților - CCF gestionează fonduri de împrumut în numele investitorilor de care beneficiază aceștia și întreprinderile pe care CCF le sprijină. Pentru expertiză și experiență să de creditare de specialitate, CCF poate minimiza pierderile și de a maximiza (atât social cât și financiar) fondurile administrate. În unele cazuri, un împrumut de la un fond gestionat poate fi asortat cu un alt împrumut direct de la fondurile de CCF. Aceasta dublează sprijinul Împrumutatului, înjumătățind riscul de la creditori și reduce costul fondului. CCF a acceptat uneori ca unele donații mari să fie utilizate exclusiv pentru împrumuturi pentru un anumit scop, de exemplu, pentru a sprijini întreprinderile sociale într-o anumită localitate sau regiune. Acest lucru s-a întâmplat, uneori, ca urmare a schimbărilor în strategiile regionale sau locale. Avem în prezent fondurilor restricționate pentru împrumuturile în următoarele domenii: Avon & Bristol, Estul Angliei, East Midlands, Wakefield, West Glamorgan. • păstrarea fondurilor și furnizarea de servicii de trezorerie • Configurarea conturilor de credit, calculul dobânzii •Re calculul creditelor • Furnizarea de declarații trimestriale și calcule fiscale • Asigurarea pentru rambursarea anticipată • Colectarea rambursărilor efectuate lunar Direct Debit • de gestionare a fondului de împrumut
Descrieți condițiile pe care trebuie să le îndeplinească un membru pentru a fi eligibil pentru fiecare dintre serviciile oferite de organizație (de ex.: fond de economii minim, vechimea ca membru)? Vă rugăm să vă referiți la toate serviciile principale.	CCF Ltd creditează întreprinderile sociale aflate în proprietatea angajaților sau comunități, inclusiv cooperative, întreprinderi comunitare, trusturi de dezvoltare și întreprinderi dezvoltate de organizații caritabile sau de voluntariat. Pentru a beneficia de împrumuturi acestea trebuie să aibă o formă de proprietate a angajaților sau comunității și să fie controlate în mod democratic de către membrii lor. Trebuie să fie înregistrate juridic sub forma unor societăți comerciale sau non-profit (Indistrial and Povident Societies). Fiecare întreprindere trebuie să fie în măsură să demonstreze capacitatea de a plăti dobânzi și de rambursa capitalul primit ca finanțare împrumut cu care a fost de acord și trebuie să trimită un plan de afaceri detaliat împreună cu cererea de împrumut.

	Politici etice ICOF Ltd are o politică etică. ICOF Ltd încurajează regenerarea economică locală prin care să permită oamenilor de a crea și de a avea control asupra afacerilor în care lucrează sau care operează în comunitatea lor locală. Fondurile CCF sunt disponibile pentru întreprinderile care practică sau sprijină principiile de cooperare, proprietate comună, a angajaților, a comunității sau proprietate socială, egalitatea de șanse și democrația la locul de muncă și de dezvoltare durabilă. Politica etică stabilește criteriile pozitive și negative care ghidează modul în care ICOF Ltd își desfășoară activitățile sale de afaceri. **Criterii pozitive** Pe lângă evitarea finanțării anumitor activități, sprijinim în mod activ întreprinderile care își ajută angajații, comunitățile și mediul. În special, vom sprijini în mod activ următoarele: - cooperative și întreprinderi comunitare; dezvoltarea și promovarea cooperativelor, întreprinderilor deținute de comunitate, uniunile de credit și organizații de caritate cu filiale comerciale. - Promovarea valorilor și principiilor cooperatiste. CCF susține și respectă valorile și principiile cooperatiste recunoscute pe plan internațional și se așteaptă ca debitorii să adere la acestea, după caz. - responsabilitate socială, fair trade – comerț echitabil. - companii care promovează practici corecte în relația cu angajații. - companiile cu politici și proceduri care încurajează principii bune de comportament de afaceri și etice. - mediu: companiile care oferă soluții pentru schimbările climatice prin dezvoltarea, promovarea și/sau utilizarea energiei din surse regenerabile și eficiența energetică. - companiile care promovează reciclarea și gestionarea durabilă a deșeurilor. - companiile care operează o bună practică de mediu. **Criterii negative** Politica etică urmărește să asigure că CCF Ltd evita practicile pe care le consideră lipsite de etică. În special nu vom împrumuta și vom evita relațiile de afaceri generale cu orice organizații care: sunt implicate în producerea sau vânzarea de arme,care nu respectă aceste drepturi fundamentale în sfera lor de influență, cu conexiuni cu regimuri opresive, implicate în producția de tutun și a produselor din tutun, care au fost condamnate de poluare gravă a mediului, care produc sau distribuie materiale pornografice, care utilizează lemn din surse nesustenabile, care produc și/sau distribuie produse de pesticide, care sunt dăunătoare pentru mediu.
Cum este stabilită dobânda pentru împrumuturi, micro-credite și fonduri de economii? Vă rugăm descrieți procedura pentru fiecare tip.	Rata dobânzii este stabilită cu referire la rata de bază BoE, cu o marja în funcție de risc.
Vă rugăm descrieți procedurile folosite în cazul nerambursării sau întârzierii rambursării împrumutului de către un membru.	CC are o rată foarte scăzută implicit, mai puțin de 3%. ICOF lucrează cu debitorii pentru a îmbunătăți mediul de afaceri și poate ajuta de multe ori prin oferirea de vacanțe gratuite plata datoriei sau reeșalonarea împrumutului.
Organizația are proceduri/procese menite să evite supraîndatorarea membrilor care solicită un împrumut?	Inspecțiile se realizează cu solicitanții constând dintr-o evaluare la birou, o vizită la întreprindere pentru a evalua gradul de satisfacție al membrilor și se discuta despre planul de afaceri. Un raport este apoi înaintat comisiei de credit pentru aprobare. Monitorizarea la toți debitorii se desfășoară de două ori pe an, astfel încât problemele să poată fi identificate într-un stadiu timpuriu.
Descrieți programele și/sau serviciile dedicate membrilor excluși financiar - nebancabili sau nebancați (fără acces la conturi bancare tradiționale).	Nu sunt necesare niciun fel de garanții.

CAR desfășoară activități specifice dedicate educației financiare / capabilității financiare a membrilor săi? Dacă da, vă rugăm să le descrieți.	Nu
Relația cu membri	
Vă rugăm să descrieți pe scurt metodele de comunicare și informare a membrilor/clienților.	Fiecare membru primește un raport anual, un buletin informativ și informații generale și de interes pe email. Membrii pot nominaliza directori și pot să ia parte la alegeri.
Organizația operează un sistem informatic de gestiune a informației? Vă rugăm să îi descrieți principalele caracteristici.	Un pachet software este utilizat pentru a administra împrumuturile. Prin acest sistem se înregistrează împrumuturile, sunt calculate rambursările, sunt stabilite debitele directe și rapoarte privitoare la fiecare fond, produs.
Descrieți pe scurt politicile și procedurile de distribuție a profitului/ surplusului/beneficiilor.	Profitul este reinvestit.
Membri sunt răspunzători pentru pierderile înregistrate de organizație? Vă rugăm descrieți.	Ca și organism autorizat FCA, clienții sunt acoperiți de FSCS. FSCS din Marea Britanie este un fond statutar de ultimă instanță pentru clienții societăților de servicii financiare. Acest lucru înseamnă că FSCS pot plăti despăgubiri consumatorilor dacă o firmă de servicii financiare nu este în măsură sau care ar putea fi în imposibilitatea de a plăti creanțele.
Cum sunt informați membri în legătură cu situația împrumutului lor (de ex.: suma rămasă de rambursat, dobânda plătită etc.)?	Clienții primesc actualizări de 4 ori pe an.
Descrieți strategia utilizată pentru atragerea de noi membri.	Publicitate prin intermediul cooperativelor și întreprinderilor sociale și a rețelelor; publicitate la nivel național în Guardian
Organizația desfășoară programe/ proceduri pentru fidelizarea membrilor sau programe de loialitate? Vă rugăm să le descrieți pe scurt. Care sunt principalele motive pentru care membri decid să se retragă din CAR? Sunt aceste motive luate în considerare în dezvoltarea strategiei CAR?	Clienții primesc buletinul informativ și foarte rar părăsesc organizația
Organizația folosește instrumente de măsurare a satisfacției membrilor? Dacă da, vă rugăm să le descrieți pe scurt.	Sunt făcute chestionare în fiecare an cu privire la satisfacția clienților
Organizația are proceduri dedicate preluării plângerilor membrilor? Vă rugăm să le descrieți.	Plângerile care nu pot fi rezolvate sunt preluate de către Comitetul de management.
Strategie	
Descrieți pe scurt strategia de afacere, referindu-vă la aspecte precum: principalele produse/servicii, nișa de piață, cota de piață, calitatea și prețul/ costul și principalele schimbări în timp.	- Credite pentru afaceri cu termene de până la 10 ani și mai mult - Credite fără garanții personale - Credite pentru preluarea companiei de către angajați sau succesiuni - Credite pentru bunuri sau afaceri - Credite pentru echipamente de capital și capital de lucru - Credite pentru a înlocui finanțări existente - Broker oferte pe pachetele financiare mai mari

	Termen - Nu există niciun termen stabilit de creditare; în măsura în care este posibil creditele vor fi adaptate la nevoile de afaceri și capacitatea de a face rambursări. Mărimea creditului - Împrumuturi de la 10.000 £ la £ 75.000 sunt disponibile în mod normal și prin utilizarea altor fonduri pe care le gestionează am putea fi în măsură să acordam împrumuturi de până la £ 150,000. Creditele acordate pentru noi afaceri sunt de obicei parte a unui pachet financiar mai mare. CCF, a fost companie de creditare a cooperativelor și a întreprinderilor sociale pentru aproape 40 de ani și în acest timp a stabilit o serie de parteneriate cu alți creditori. Dobânzi - ratele dobânzii sunt competitive și în prezent variază de la 6% la 10%, în funcție de circumstanțele cererii. Spre deosebire de unii creditori, percepem dobânzi asupra soldului cu reducere în timp. Comisioane - taxe - taxă pentru evaluarea creditului care contribuie de asemenea la costul sprijinului pe care CCF îl oferă în mod normal pe toată durata împrumutului. Această taxă variază în mod normal între 1% și 2% din suma avansată, în funcție de locul de muncă al celui implicat. Taxa minimă este de 350 £. Taxa este plătită numai de către solicitanții de succes. Nu există alte taxe anuale, pentru vizite de monitorizare, scrisori sau apeluri telefonice. Garanții - nu se iau garanții personale la credite, dar valoarea împrumutului va depinde de activele organizației în cazul în care este posibil. Cu toate acestea, capacitatea de a asigura garanții nu este principalul criteriu pe care se ia decizia de creditare. Sprijin pe perioada derulării creditului - Oferim sprijin debitorilor noștri pe întreaga durată a împrumutului, ca parte a pachetului de finanțare - nu există nicio taxă suplimentară pentru acest serviciu. De asemenea, facilitam crearea de rețele cu alte întreprinderi similare din Marea Britanie. Intrarea ca membru în CCF CCF își gestionează toate fondurile pe baza principiilor de reciprocitate. Debitorii sunt de acord să devină membri.
Descrieți pe scurt relația dintre strategia de afacere și misiunea socială a organizației.	Întreaga strategie de afaceri are la bază misiunea organizației, Directorii revizuind regulat această strategie ca să asigure atingerea misiunii sociale.
Cum sunt implicați membri în definirea strategiei și activității organizației? Vă rugăm descrieți pe scurt.	Toți membrii pot vota pentru alegerea directorilor
Lucrați și cu alte firme/organizații din comunitate ca aliați strategici? Descrieți pe scurt metodele și practicile de comunicare cu aceștia.	Întâlniri periodice și conferințe cu alte organizații de creditare, co-operative și consilieri de proprietate ale angajaților și a organizațiilor cooperatiste și angajaților deținute de membri pentru a explica și de a promova produsele noastre.
Vă rugăm descrieți pe scurt partenerii sau alianțele strategice ale organizației, dacă există.	Partenerii strategici ai **Co-operative & Community Finance** sunt: - Co-ops Uk - Plunkett Foundation - Employee Ownersip Association - Esmee Fairbairn

Resurse Umane	
Resurse umane - personal - **Nr. de angajați (după gen, etnie, angajați vulnerabili)** - **Nr. de voluntari (după tip, dacă este cazul)**	În prezent sunt 4 angajați: O femeie, 3 bărbați Un negru de origine africană, 3 britanici albi Directorii sunt toți voluntari – cu experiențe diferite
Vă rugăm să descrieți politicile de angajare ale organizației. Organizația are anumite beneficii doar pentru angajați?	Contract de muncă cu proceduri legale, plata în caz de boală, vacanțe plătite etc. - accesul la împrumuturi cu dobândă redusă
Vă rugăm să descrieți politicile și practicile organizației pentru asigurarea de șanse egale și programele de integrare în muncă a persoanelor vulnerabile, dacă există.	Șansele egale sunt la baza afacerii noastre și avem o monitorizare constantă în acest sens
Vă rugăm să descrieți politicile de recrutare de voluntari și rolurile acestora.	Directorii voluntari sunt aleși de către Adunarea Generală. Oportunitatea de a se prezenta este promovată în rândul tuturor membrilor
Măsurarea performanței:	
Ce indicatori și proceduri folosește organizația pentru măsurarea performanței sociale și economice/de afacere?	Profit operațional: • Indicele de sustenabilitate • Menținerea rezervelor de politică de conturi • Managementul și bugetarea făcute într-un timp util • dividende/dobânzile plătite pentru a partaja titularilor Finanțe ridicate: • total fonduri pentru a împrumuta (inclusiv ICO Fondul PLC și ICC Limited) • echilibru numerar ca procent din totalul fondurilor pentru a împrumuta Finanțare de împrumut: • bani de împrumut. • % din fondurile din împrumut. • Mărimea medie a creditului în an și gama • Rata medie a dobânzii pe cartea de credit în anul • Numărul de credite efectuate în anul • Costul de împrumut scrie-off-uri în anul. • Numărul de lucrători (de debitori) a sprijinit • Număr de membri (de debitori) a sprijinit (inclusiv membri lucrătorilor) • valoarea altor fonduri îndatorată în oferte (de exemplu, cum ar fi creditori Triodos, investitorii comunitare sau subvenții depuse) ... acest lucru demonstrează ICOF e catalizator dinamic Managementul fondurilor: • Totale din Total fonduri de în temeiul de gestionare a (cu excepția ICO Fondul de PLC și ICC Limited) • Numărul fondurilor • Venituri pentru a CCF în an • Venitul net de la Înapoi de birou 5. Investiții: • În cazul în care și cât de mult de bani este investit • totală de retur a generat în an • cu Media de returnare procent a generat în anul. 6. Consultanță și proiecte finanțate: • Veniturile totale net generat într-un an. • Venitul net reținut • venituri nete. 7. Buna guvernanta și gestionare: sunt menționate următoarele la MC pentru rafinament:

	ACȚIUNE MC • respectarea juridică • Numărul de reuniuni mandatar/mc • participarea mediu • Numărul de candidați pentru alegeri • Număr de membri în cadrul reuniunilor membrilor • comunicații membre • Personal satisfacție • revizuirea în timp util a scopurile și obiectivele.

Rezultate financiare anuale – în ultimii 3 ani, folosind indicatorii de performanță financiară ai organizației			
Indicatori	**2012**	**2013**	**2014**
Active (numeric)			
Active (descriere)	£4.074m	£3.7m	£3.4m
Capital (numeric)	32	33	33
Cifra de afaceri	£273,000	£261,000	262,000
Excedent/Pierderi	£31,800	(12,900)	(2,200)
Cuantum total al împrumuturilor oferite (pe tipuri de împrumut)	23	24	27
Valoarea maximă și valoarea minimă a unui împrumut	£150,000 and £10,000	£150,000 and £15,000	£180,000 and £15,000
Valoarea medie a împrumuturilor	£32,000	£38,000	£43,000
Numărul persoanelor care au solicitat un împrumut	71	72	77
Venituri din dobânzile la împrumuturi	£116,000	£107,000	£123,800
Depozite ale membrilor	-	-	-
Costuri de operare (%)	6.1%	7.6%	7.6%
Valoarea împrumuturilor nerambursate	2.08%	3.3%	0%
Numărul micro-creditelor	71	73	78
Valoarea medie a unui micro-credit	£32,000	£38,000	£43,000
Numărul persoanelor care au luat micro-credite	70	71	75
Numărul membrilor care au beneficiat de alte servicii (pe tipuri de servicii, inclusiv activități de educație financiară)			
Date de contact **Persoana de contact** **Email**	**Ian Rothwell** **ianr@coopfinance.coop**		
Atașamente **Rapoarte anuale** **Statut** **Alte documente organizaționale sau de programare**			